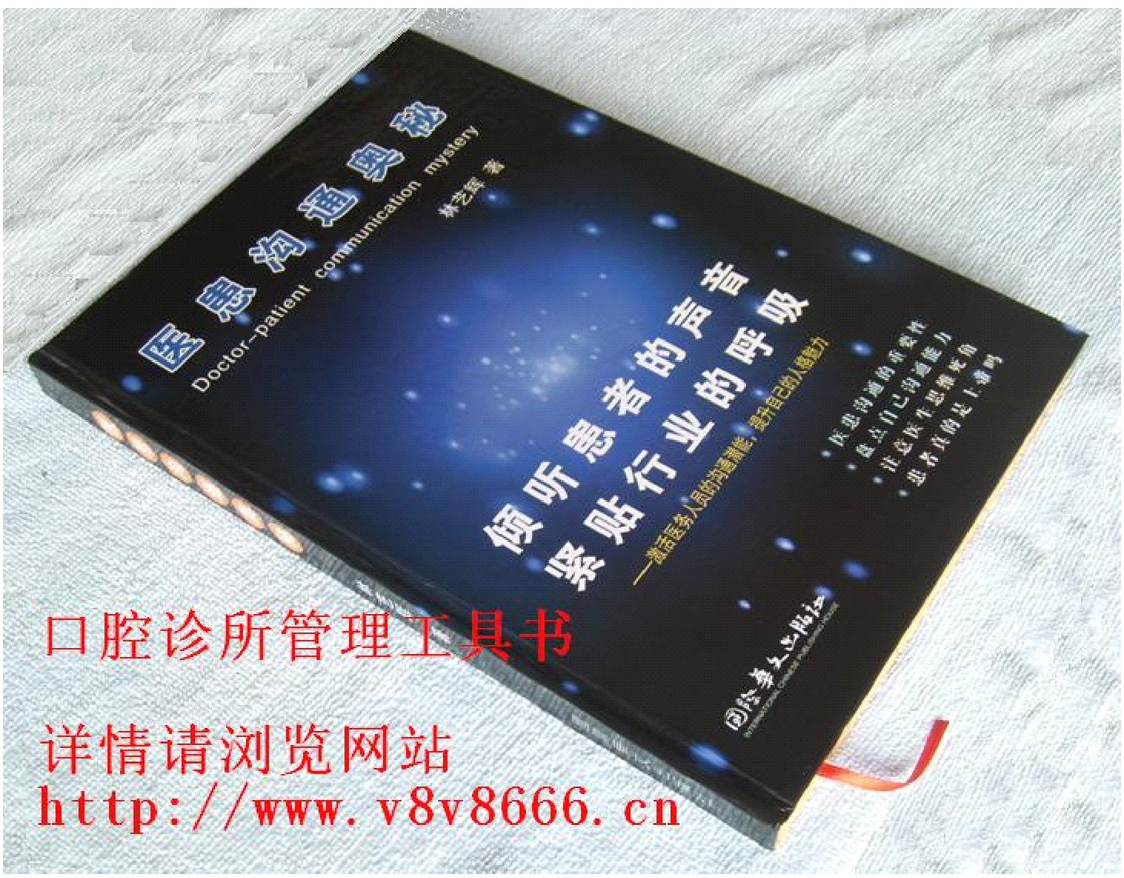
通 奥 秘



公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

林艺辉

VISIT…

LANZAROTE Caliente.com

微信公众号
口 腔 视 频
微信搜索qzkqsp1即可关注

福利1
关注后可观看正畸、修复、种植等精彩内容

福利2
关注后领取口腔解剖病理学视频讲座全集

福利3
加入视频分享交流群，解答疑难病例，获取更多视频资源

扫二维码，关注公众号
领取更多口腔资料

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

微信公众号

口 腔 视 频

微信搜索qzkqsp1即可关注

福利1

关注后可观看正畸、修复、种植等精彩内容

福利2

关注后领取口腔解剖病理学视频讲座全集

福利3

加入视频分享交流群，解答疑难病例，获取更多视频资源

扫二维码，关注公众号
领取更多口腔资料

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，

它堪称是提升医患关系的有效利器。

在本书上市以后，收到了口腔从业者的热烈欢迎、销售火爆，而且势头日趋火爆！众多口腔医院纷纷团购，并要求医院的医生，乃至每一位护士都对该书的内容进行认真学习，强化沟通意识，掌握医患沟通的各种技巧，在工作中学以致用、现学现用、灵活应用。

目前，[illegible]和和谐的重要因素之一，此起彼伏的医[illegible]紧张的医患关系又促使医疗

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

本书的作者林艺辉先生具有丰富的从业经验，并且长期专注与医患沟通问题的研究，他从专业的角度剖析了医患沟通中的种种问题，一定会对您有所启发。

我们可以预见：本书必将会进一步提升口腔从业者的沟通水平，提高医生的职业素养，使他们在工作中更加得心应手，实现单位与个人利益的双提升。

在此，我们郑重地向您推荐这本书，愿它成为您工作的良师益友！

最后，祝您的事业蒸蒸日上！

《时尚牙医》杂志

会员俱乐部总经理　蒋辽良

2009-4-21

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

前几天采访北大口腔医务处沈处长时，感受最深的就是“很多医疗纠纷往往都是由于不顺畅的医患沟通”所导致的，特别是现在医疗费用虚高、医患关系比较紧张的情况下，往往医生不经意的、没有考虑周全的言语或行为，都会导致患者对于医疗结果的猜疑和投诉，更有甚者诉诸法律解决。

其实，这些不利于口腔行业和开业牙医职业发展的种种问题与弊端都是可以通过初期良好的、有准备的“医患沟通”来避免和得以改善的。最最关键的是，这样做可以大大降低我们所有开业牙医的经营成本，使我们能够将主要的精力放在诊所的正常运营中去，而不是陷于同患者纠缠不清的“泥潭”里无法自拔。但目前国内没有专门的医患沟通方面的专业课程和书籍内容可以给广大开业牙医们有效的指导与辅助，恰逢此时林艺辉医生的心血之作《医患沟通奥秘》问世了，这无疑给广大渴望提升却又不得其法的医生特别是开业牙医们提供了一条通往成功的“便捷之路”。

本人有幸在第一时间拜读了其中的部分章节，其图文并茂的丰富内容，由浅入深借古喻今的生动故事，贴近临床实践工作中每一步细节的详细指导，都使人豁然开朗一下子找到了问题的所在。对于经验丰富的医生来说，本书会从不同角度来完善和佐证您在临床工作中的心得体验；对于广大初出校门和/或在校就读的医学生来说，本书可以大大缩短和减少您在临床实践中所走的“弯路”及出现医疗纠纷的“可能”，也就是本书的问世从某种程度上来说算是填补了国内在医患沟通专业方面的一个空白。

本人祝贺此书的问世，期望有更多像林艺辉医生一样立志于为行业发展进步而努力的广大同仁们齐心协力，共创中国口腔医疗行业美好灿烂的明天！

————世界牙科论坛 中国区 主编 刘庆丰

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注



《医患沟通奥秘》是作者结合多年的经验和溶入成功学心理学等先进的理念汇聚而成，本书不仅告诉您和谐的医患沟通路在何方，还给你地图和指南针。有章可循一些医学界新人就可少走很多弯路了……。

如果对于优质沟通的重要性和急需感的理解不到位，医患交流气氛就自然会不和谐，这会影响到医患双方的情绪，也是产生矛盾的温床，埋下医患纠纷的隐患。事实上优质的沟通技巧不仅是医生面对患者时不可缺，生活中各种场合也是大有用处。

本书就是为了让大家能够多放一份心思在医患沟通上而应运而

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

言

生，书里有生动活泼的言语，没有僵硬干涩的语汇，只有回味的莞尔，医务人员或社会各界人士在轻松阅读的同时，不知不觉间，一个个深刻的理念已然根植于心，从而获得善意的启迪……。



作者简介：林艺辉医生

、

网络技术。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
http://www.v8v8666.cn
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

01

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

2 24 03
1
2 27 04
1
2
3 28
4 29 05
1
2
3 31 06
1
2
3 33
4 34 07
1

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

2 35

36

37

37

8 08

39

40

40 09

1 41

42

42

42

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

1 44
44
45
46 11
1 46
47
47
48
50

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

1 83
2 83
84
84
85 20
1 86
87
87 21
1 87
2 88
89
90
91
93
95

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

3 96
96
97
97 23
1 98
99
00

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

3 109

110

111

6 111

第

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

6 126

127 29

1 128

2 128

3 129

129

130 30

1 131

131

132

132

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

5 13832
1
2 141
3 141
4 14233
1
2 143
3 144
4 145
14534
1
2 147
3 148
4 148
149
150
15135
1 152
2 152

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

3 152
153
153 36
1 154
2 154
3 155
156
156
157 37
1 158
2 158
159
161
161
163
163
63

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

1 165
165
166
166
5
169
169
172
173

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

9 19445
1
2
3 196
4 197
198
19946
1 200
2 200
3 201
20247
1 203
2 20448
1
2
3 206
4 20749

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

1 208
2 208
209
209
210
211
213
217

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

1 220
221
222
223
223
225
229
230
231

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

2 246

24760

1

2 248

3 249

249

251

253

255

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

正如病人不是按照医书来生病，医生不能完全依据教科书来给患者治病一样，有些事是需要双方的理解和默契，一己之愿并不能全部完美解决问题。



有什么需求和意见，医患双方若能根据实际情况去处理问题，共赢局面是必然。

如果不重视这个原则，甚至逆向而为，工作中碰到烦扰困纠也就不足为奇了。

2

两会期间，全国政协委员钟南山明确指出："很多医患纠纷和医疗事故中 ，半数以上是因为医患之间缺乏沟通引起的，没有沟通，不会沟通，沟通不恰当都在不同程度上加剧了医患之间的紧张对立情绪。他认为，一名优秀的医生除了有责任感，具有对病人的关爱之心外，更重要的是学会与人沟通。"

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索gzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

1

，医患沟通的重要性

现在的舆论和媒体报道偏重于患者，引起社会公众对医生信誉的质疑。相关法律法规不健全，使得在医疗纠纷案件处理过程中，常出现医患双方在对法律法规的理解上出现偏差。甚至有些纠纷的产生完全是患者因经济利益的驱动。



美国著名学府普林斯顿大学对 1 万份人事档案进行分析，结果发现智慧、专业技术和经验只占成功因素的 25%，75%决定于良好的人际沟通。哈佛大学就业指导小组 1995 年调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%

3

2006 年 12 月底，深圳市山厦医院医生护士戴钢制头盔上班，不仅值班医生在诊室内戴着钢盔给病人看病，连护士也没戴护士帽而用钢盔代替。医院其他工作人员，包括杂工和财务人员也都戴上了钢盔，原来，医院因为与一死亡患者的家属发生纠纷，医生护士遭受一伙人围攻谩骂，为了安全，医院才出此下策。

医生与患者是一对亲密的合作伙伴，他们共同面对的是疾病这一敌人，若医患之间不能良好沟通，更容易耽误病情。没有良好的沟通，就难有真正的信任。没有信任，矛盾就会产生。其实大部分情况下医生说的是事实，但患者却无法理解，而引起医患纠纷。这说明，医患沟通是多么的重要。

传统上医患关系定位在“以疾病为中心”的医学模式之上，关系是不平等的，容易产生纠纷并激化矛盾。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，真实的案例

而现代的医患关系则建立在“以病人为中心”的新型医学模式之上，促进医患关系的平等，首先要加强医患之间的沟通。



世界医学教育联合会《福冈宣言》指出“所有医生必须学会交流和人际关系的技能，缺少同情心应当看作技能有缺陷，是无能的表现。”

4

如果你能和患者持续谈上十分钟并使对方发生兴趣，你便有很好的沟通技巧了。

因为这是好的开端，言语是我们思想及情感的表达，是心里的声音，思维的末端输出和体现，没有言语作为工具，我们的思想及情感就表现不出来。 言语是思想的有形化，它能完全表现一个人，一个粗俗或优美的人格，在谈话中会自然生动的流露出来。



一个人虽然不一定能完全说出自己，但却多数能透露自己。在不知不觉中，在有意无意间，在别人眼前，他往往以每一句话描绘自己的形像与人生。

5

观念决定一切，人是凭自我意识和观念去做每件事情，而观念是经过言语表达得到体现。近半个世纪来，以美国为首的欧美学术圈，将沟通视为一门重要学科进行严谨探究，据说美国目前已有超过一半的大学设置了“沟通系”，众多知名商学院颁授沟通研究的硕士或博士学位，并视“沟通”为 MBA 的核心课程。

细心的人从这些就可以看出沟通的重要性将日趋显现。人无远虑，必有近

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

忧，相信优秀的医生都会很重视医患之间的沟通，是否和谐？种种端倪告诉我们，如果我们具有前瞻的眼光和敏锐洞察力，把握住必然的趋势、那么我们的工作就会得心应手，这条路也将越走越宽。而在双向的沟通中你是受益者还是被动接受者，你的态度和沟通能力决定着你的位置。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，02.[illegible]自己沟通能力

13，当患者提出，不需要，没有钱，暂没打算时，是否仍让你感到处理很困难？

14，当患者不愿接受建议而有意延迟，你是否终止对话，无法从另一个角度引导他？

15，你是否善于利用建议方式以达到共赢的目的？

16，你是否能充分利用试探性语言以达成最后的共识？

17，你对不同性格的患者，孤僻性，分析型，质疑型，务实型，优柔寡断型都能满意的进行沟通？

18，你是否随时注意不要让患者感到有被强迫沟通的感觉？

19，你是否被患者看成是能替患者解决问题的善于沟通的医生或工作人员？

20，你过去所接触患者的过程，是否能有效助你处理每日沟通时所面临的问题与压力？

21，你在沟通时有没有注意到患者的情绪变化落差？

22，你真的认为自己的沟通能力没问题，能让患者和自己都满意吗？

2

如果你对自己的沟通能力并不十分满意，开始意识到沟通的重要性，你将进入另一个层次——自觉自知，将发展新的挑战。在这个层次，提高自己能力的渴求非常强烈，足以克服并战胜学习新知识的不适感，这样你将做得更好，学得更快。



要做为一位受人尊敬的医生不仅要具备良好的综合素质能力，更要有善于与人沟通的能力。因为每一位患者不可能有足够的时间和耐心去听你讲话，你必须说得少又好。

然而很多的人在分析自己做得如何，下一次怎样才能做得更好时，自己内心深处太在意了，以至于影响判断。当然最好的办法是学习，练习，再学习，

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，自觉自知

再练习，一次你只能消化有限的信息，如果你要超越自觉无知的层次。要超越无觉无知和自觉无知这两个层次是枯燥无味的事情，但是你必须去尝试。观察处于沟通中的每个人，尝试着去进行，与其它人谈论沟通。这样一段时间后你将非常高兴的感受到，这是多么容易坚持的爱好！你面对形形色色的各种患者时将更有信心，对周围发生的事情更敏感，同时可从中获益匪浅。

沟通技巧其实没有捷径可走，更不是听几节课，或三两天就可以掌握的。

如果要想成为一名优秀的医生，需要知识面宽，爱好广泛。这样在与患者面对面交流时才有共同语言，必然会拉近与患者之间的心里距离。为此，多抽出一些时间来学习“充电”是有好处的。



公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

里来的疯子，快把他轰出去”。

故事中，朱元璋两个伙伴的机遇是一样的，都有与皇帝一起放牛的经历，按理说，都可以一人得道，鸡犬升天，但第一个人拥有出色的言语表达能力，在关键时刻能应付自如，因而得以时来运转，第二个人却因为言语表达能力差，与机会擦肩而过。

面对生活中，工作中的种种困惑和挑战，有些人常困惑：为什么我干的那么多，得到的却是那么少？为什么有人做的很少，却得到了那么多？为什么我付出了所有的努力，却得不到别人的认可？为什么在自己看来很难做到的事，到了别人身上却轻而易举，这样的朝遇，不是某个人的问题，而是一大群人的问题。

是否深谙讲话的技巧对我们一生影响极大，不懂得讲话技巧的人，即使付出再多，也是事倍功半，相反，一个人只要懂得讲话技巧，并运用到具体的生活中，工作中，所做的事才能收到事半功倍的效果。

人人都期望被人认同，谁也不例外，但幸运之神并不是对每一个人都轻易恩宠，当医患纠纷越来越多的今天，当患者越来越“不配合”的今天，我们将何去何从……？

目前有些医生并没有真正体会到和谐沟通的重要和深远意义，甚至很多医务人员常常把“沟通—忽悠—医德”这三个概念给混淆了，甚至本末倒置。所以医患交流气氛并不理想，然而气氛不好是困扰医生的急需解决问题，它也是制造医患纠纷的温床。所以学会高品质的和谐沟通技巧不仅是医生面对患者时不可少或缺，生活中也是大有作用。事实上良好的沟通能力是每个人明哲处世中必备的基本条件。

2

切记——不善交流是一种病态。很多人对于沟通交流始终存有误解及偏见 ，认为口才极好的人并不多，“不善言辞的人，是那些有医德的人，“虽然不善言辞，但对得起自己良心等。其实善于沟通的人是快乐的，友善的，也是问心无愧。

就像患疾病必须立即医治一样，不善言辞也是一种疾病，应该迅速接受治疗。然而就像失恋没有特效药一样，治疗方法是各有千秋，各有心得，但是所

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
，不善交流是一种疾病

谓登山千捷径，共览一明月，最终的目的都一样，都是为了更好的服务于患者。

我们天天为患者治病，可曾想过我们的病要先治好，我们的技术才能最大化的得于发挥，才能更好的服务于大众？治疗不善言辞的疾病方法很多，首先应改变自己的观念。运用潜意识的力量，改善自己的个性，练习自己的说话技巧。而且，我们应该有上进心，有恒心，认真学习相关的技巧，这样就能脱离词不达意的困惑。

追求好口才是必须去进行的事，因为不管在工作方面，生活方面，交际方面，还是在爱情方面，在很多场合都需要优质的沟通气氛。而那些相信自己会有优秀表达能力的人，真的会成为一个善于交际的人。而那些自认为不善言辞的人，就真的会成为言语不清的人。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，

优质沟通就越显出它无可替代的重要意义。

医患沟通是一门艺术，如何让患者信任你，喜欢你，对你加深印象？不是简单的一声亲切问候和泡一杯好茶给病人喝就可以解决的。不是你把诊所装饰得很漂亮，患者就会接纳你。虽然很多地方都在注重创新精神，提倡人无我有，人有我优，人优我特，才是立于不败之地的关键。事实上，都有几个人能够真正做到呢？

虽然有时你觉得诊所各方面都布置得很好，技术和服务态度也不错，但有些患者就是不吃你这一套，还是不满意。遇到固执，智障的患者更是挑战你的耐性极限。这个时候相信就是沟通出问题了，平时你在跟患者沟通中感觉轻松吗？自我感觉满意吗？我们能不能把沟通做得更好一点？我想大家共同来关注，共同来探讨、摸索，寻找一些方法。应是有好处的。

2

一个人若没有擅长于言辞的才智，也没有缄口不言的判断力，那是一件可悲的大事。思想是无形，言语是有声，说话贵在以诚相待，简单明了。 不知该对患者说什么或永远讲不完话的人，言多必失，废话连篇与头脑简单常结成亲家。要成为一个善于沟通交流，制造融洽气氛的人，最要紧的是说得少又说得

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，[illegible]代的危机感

好，那就是懂得说话的艺术。

沟通要从“心”开始，你要了解患者的心理，患者也许是个白领，也许是个民工，或者是个教师，或者是个艺术家，或者是让你猜不出职业的人。

他们的知识面和需求是不一样的，总之，无论三教九流，各种阶层的人物，你若想能和他们畅所欲言，气氛融洽地谈论，并非易事。不过如果你掌握一些谈话技巧，也并不难。



人心不同，各表一面，虽然每个人的生活阅历，社会地位，思想情感，千差万异，但我们若不能善于跟各式各样的人交谈，讨论，我们必然陷于被动局面，不能更好的服务于患者的真实需求。

如果这样你仅能看到生活中的一个点，而不是一个面。

3

许多人在讨论牙医究竟是技术重要还是口才重要，有时在谈论沟通技巧时，就有人站出来反对说技术更重要，当讨论技术时又有人站出来说沟通更重要，甚至还有些医生认为所谓的“口才”就是忽悠患者的技巧，是医德不好的表现。若有人这么想，我只能轻轻的表示遗憾，现在是 21 世纪，他的思想却还停留在 20 世纪，因为他的想法是错误的，我们要分清楚口才跟医德是两回事，这有很大的区别。

如果你一直要区分技术和口才是哪个比较重要，我想这就是钻牛角尖了，应该是两者都重要，就像一个人是心脏重要还是大脑重要，你能说是哪个重要吗？我们应该把它们联在一起来考虑，而不要一直想把它们分开。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，技术和口才



当然形成这种误解是有很多方面造成的，既有深层次也有浅层次的原因，如政策，体制，管理，环境，思维局限，信息不通畅等等原因。

但是，作为医患关系方向的主导方，我们要从心底分清口才跟医德两者的重大区别之处，改正以前社会上许多对医患沟通技巧不正确的理解，要清晰的明白能跟患者亲切和谐谈话的能力在现代工作中的真正地位会日趋重要。

这样，我们就容易体会到气氛融洽的重要性。

4

如果医患关系紧张，医患纠纷就时有发生，究其原因，沟通不够是主要原因之一。以前我国医学教育和医务考试注重基础知识，却忽视对医护人员人文精神的培养。许多人沟通能力有限，影响了医患和谐，患者容易产生抵触心理。

全国各地目前常见的问题是：大部分的医务人员注重的是如何解除病人肉体上的痛苦、却极少去关注病人精神上是否得到满足。肉体上的痛苦可以经过吃药、或打针、做手术的方法给予解决，而精神上的满足是病人或家属的“心病”或提问是否得于解决或满意回复。这是二个同时存在却又完全不同的系列问题，可太多的医务人员仅是解决了其中一个问题、也就是肉体上的问题，就以为全部解决问题了。

事实上，俱要解决病人肉体上的问题、也需要解决病人精神上的问题，这是二个概念，很重要。若医务人员大脑中平时没有这个理念，或理解并不到位，就不可能会让病人或家属有安全感或敞开心门来互相尊重，所以，才会有那么多的纠纷发生，这是引起恶性事件频发的根本源头之一。

每个人做出的一切言行举动是受意识的支配，而意识并不是受肉体支配、而是受大脑思维所支配，如果精神上没有受到认可或满足，那岂不是一件很严重的事？

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，沟通新意义

如果医务人员设身处地为患者着想，把病人担心的事情讲清楚，说明白，帮助患者选择既保证医疗质量，又能够减少费用支出的治疗方法，将心比心，患者必然会理解医务人员的难处。反之如果患者花费许多钱，得到劣质服务、产品或遭受冷漠、偏见，这样的医患关系如何能和谐？

医生拥有好的沟通能力可以更容易说服患者采取预防措施，而不是忽视小毛病，拖延治疗以致恶化，最后不得不采取更大的治疗，因为大家都不愿意情况变得更糟。治疗中气氛是否融洽是共赢的关键，前提是你有谈话技巧使患者乐于听取预防的建议，使患者对医生信任。我们必须有意识的提高自己的沟通能力，因为如果我们沟通技巧很差，那说得越多，露出的“破绽”就越大。

孔子说：“学而不思则惘，思而不学则殆”。做为医生，沟通技巧是一个被人忽略很久的有力武器，但是你若想与患者融洽互动，那就赶快拥有它，你就拥有独特优势。

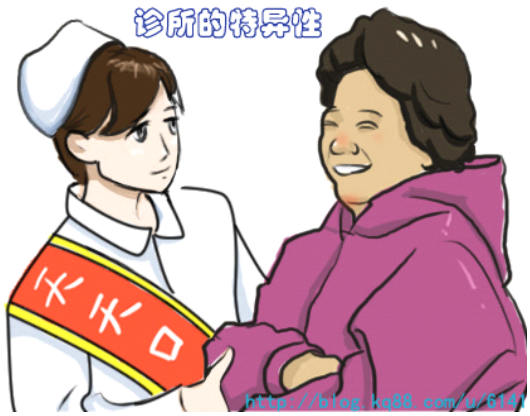
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

大越好，购买过程的成交更是越快越好。但是，医生却不能这么做，这会产生后遗症，却要顾及病人的病情和全身健康情况，有时甚至要考虑到病人的经济承受能力而改变治疗方案。商家可以在店铺大门对联中写上生意兴隆，财源广进等，而诊所的门联却不能这么写，不然，让人大跌眼镜的同时也不免对其医德浮想联翩，质疑声起，更是会让病人心惊胆战。

被称为世界人脉关系第一人的哈维·麦凯先生有一句经典的名言

——“每个行业都有自己的诀窍”!



而我们就是要找出我们行业的诀窍在哪里，医生须给自己或诊所定位，要有自己的方向。这个可能每个医生的心得各不相同，但可以肯定的是，合适我们的就是最好的！而要找出最好的方法，那就要详细了解工作中的每个细节。

3

跟患者接触时我们的一举一动都很重要，我们可以自由选择自己的言行，但做出的选择会产生相应的结果。这个结果将决定我们的形像，形像又会左右到沟通效果。

我们的价值观决定着我们的言行，也就是想法引导行为，行为决定着结果 。有些事我们理所当然地以为，我们觉得“重要”的事情别人也会这样认为，然而，事实并非如此。因为我们每个人的经历，背景各不相同，价值观就会有差异。但我们的价值观，有很多隐藏于潜意识中，它们掌控着我们的沟通和行为，并通过这些影响最终的结果。显而易见，这样得出的一个结论是：我们对自身了解得越多，我们就越能清楚地控制和选择与他人沟通的方法，以及面对患者的各种事件，和环境的反应。

了解自己，追求最大成功的沟通源自内心，源自我们对自己和他人的想法。然而你是否曾感到疑惑？为何有些医生专业技术并不是很高超，在患者眼中却显得很优秀呢？他们在工作和生活中游刃有余，成就可喜，而有些医生技术不错，医德也不赖，患者却不看好他，尽管他尽心竭力，却经常是事倍功半，饱

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

受委屈，常被误解。

经过观察思考，有个有趣的发现“他们对待自己和他人的思维方式出了点小故障，也就是价值观偏差。”而如何才能改变这个差异，就显得意义重大，影响深远。

《医患沟通奥秘》提供人与人沟通的核心理念，涉及到人生中不可避免会遇到的一些事的因果关系。只要你有这方面需求和意识，只要你内心深处渴望提高自己的沟通能力。当你看过这本书后，会让你增加一种思维趋向，就是当你与患者接触时，会善于替患者着想，而且会试着以对方的观点和立场，去观察整个事情发展的过程。

你可以从头至尾通读这本书，也可以选择你喜欢的章节浏览，亦可反复咀嚼，我尽量使每一章都有新意，这样你就不用翻阅若干章节，去寻找你所想要的答案。

但是，由此也会产生一个问题，你会在不止一处看到同一个要点，虽然本书的最初目的是让医务人员（新人）多关注医患沟通的重要性，但如果您真的用心去看和思考，甚至多浏览几次，而每一次的理解和想法可能都不一样。这个融会贯通的过程，您自己也会发现到一些不为人知的技巧，这样您的沟通技巧就会在不知不觉中已得到升华。

那么，不用多久，您将会是一个善于跟各种病人心连心的好医生，您以前曾因为沟通不畅的苦恼，困惑将很快烟消云散。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

意有信心的人，能够忍受，适应或战胜一切困难，是绝对可能的事，并没有例外。

如果你到海滩上去看看，就可以看到人们信心的大小，有些人蹑着脚，小心翼翼地走到水边，伸几只脚趾到水里，沾沾水走回沙滩，躺下来休息。第二天别人问他们到哪里去度周末了，他们会说："去海滩游泳了。"有些人只进到水深齐腰的地方，手拍拍水就算了。他们也是说："我去游泳了。"

但是，另外有些人他们浸到水里，水深到肩，然后，双腿一撑他们游泳了。当他说昨天去游泳了。那他们真的是称得上是游泳。完全的信心绝不是像脚趾沾沾水就算数，也不是单单走到水中，完全的信心是整个人投进去，像投进深水之中。

对于工作，你有树立坚韧的信心吗？首先如果你有定下人生的目标（比如要拥有优秀的沟通技巧）这是信心的第一步。那么，你做的事就是在增加信心中开始。

某些成为庸俗的人，不是没有目标就是把目标定得太低，以避免失败。当然，我们的目标要定的实际，合情合理。有些人夸口说："我一生每个目标都达到了。"这句话可能是真的，但更可能的是他们的目标根本达不到成功的标准，虽然他们达到目标，但他们并不成功。因为他们缺乏信心，其实信心就是由自我暗示产生的心态。

3

就像一部电影里有这么一段台词：洪七说："那片沙漠后面是什么？"欧阳锋说："是另一片沙漠"。沉默了片刻，洪七说："不管那边是什么，我想试一试 "这也是信心的一种，不要轻言放弃，机会就掌握在你自己手中。

而我们如何培养沟通中的信心和心灵力量呢？心灵的力量来自你的信念，作为一位医务人员，你必须建立正确信念，确信你的工作对患者有"贡献"。然而医患沟通的"内涵"，并没有得到大部分医务人员的深刻理解，有的人认为，每天抓医疗质量都忙不过来，哪有空闲与患者多沟通，还有的认为，有些患者刁钻古怪，和他们沟通吃力不讨好……。

为了改变这现状，打消这些顾虑，先从自身入手必须使自己的观念发生彻底转变，有时甚至需要逆向的思维。才能更好的为患者服务，因为优质的医患

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，信心和希望

沟通不仅没有影响医疗水平的提高，反而是直接的提高。

4

然而仅有信心还不够，这只是必备条件之一。物理学中有一条定律叫能量转换守衡定律，意思是要发出几亿度的电，就要用相当等量的煤来燃烧而转化成等量的电，而电又带动机器转动产生相应等量的机械功。这个定律也适用于工作中的付出与回报，要想得到别人的认可，就要付出相等数量的努力，你想成为让患者喜欢的医生吗？请付出你的优质服务给患者。

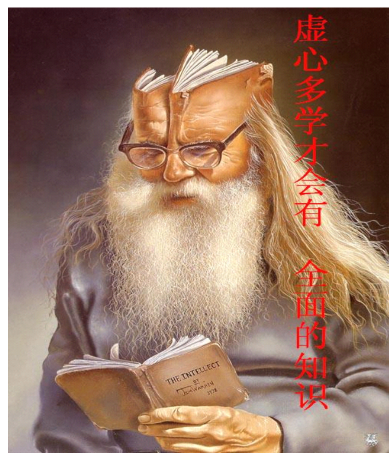


所以，沟通其实很简单，在正确的路上你只要比别人努力，你就会得到努力所该得的结果，如果你想在沟通方面有所成就也一样，想要拥有成就感，并良性循环，和谐平稳发展，那就先让信心充满身上的每一个细胞和神经，使自己的精神状况处于最佳状态。反之：如果你没有目标，随波逐流，不仅会大量浪费你的时间，而且会消耗你的灵感，造成你一生的碌碌无为。

甚至在得过且过的世界里徜徉徘徊，那么你的人生也就毫无激情可言了。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，努力和回报

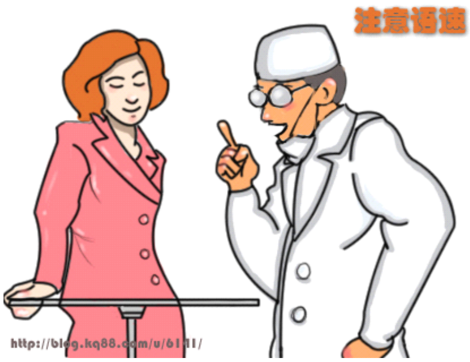


2

语速：急缓适宜的语速能吸引住患者的注意力，使人易于吸收信息。如果语速过快，他们就会无暇吸收对话的内容，如果过慢，声音听起来就非常压抑消极，令人生厌，患者就会分散注意力，如果说话吞吞吐吐，犹豫不决，患者就会不由自主地怀疑你的能力，开始坐立不安了。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，[illegible]沟通必备条件



自然的说话速度能使人吸收讲话的内容，不定期地使用停顿能给人以片刻的时间进行思考，并在倾听下一句话之前部分消化前一段话。

适时提高音量能强调某些词语，如果没有足够的提高音量，患者就不会很在意这些内容非常重要。当然也要控制次数，如果强调太多，患者会晕头转向，不知所云，且可能会有倦意。 配套适当的微笑亦能提升声带周围的肌肉，使你的声音更加温和友善。

3

倾听的原则：站在对方的立场，仔细地倾听，每个人都有他的立场及价值观，因此，你必须真正站在对方的立场，仔细地倾听他所说的每一句话，不要用自己的价值观去侃侃而谈，要与对方保持共同理解的态度。 要清晰知道自己理解的是否就是对方所讲的。你必须专心的理解对方所讲过的内容，以确认自己所感受的意思和对方一致，要能表现诚恳，专注的态度倾听对方的话语。有时双眼还要真诚地凝视对方的眼睛，眼睛是心灵的窗户，这是你让他感到受重视，你是否在认真倾听的有效方法之一。若患者在说话时，你心不在焉，眼睛常常望别处，这就不是优质的沟通级别而是应付式的工作态度了。

医生在倾听患者谈话时，最常出现的弱点是他只摆出倾听患者谈话的样子，内心里迫不及待地等待机会，想要讲他自己的话。完全将“倾听”这个重要的因素忽略，你听不出患者的意图，听不出患者的期望，你们的沟通有如走没有方向标的路途。

大多数的人都喜欢“说”而不喜欢“听”，特别是经验少的医生，认为只有“说”才能够说服患者接受，但是患者的需求，患者的期望都是由“听”而获得的。你如果不了解患者的期望，你又如何能达成共赢的期望呢？

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，倾听的技巧

最有效，也是很重要的沟通原则与技巧是成为一位好听众。

良好地进行交流沟通是一个双向的过程，它依赖于你能抓住听者的注意力和正确地解释你所掌握的信息。



如果我们能专注倾听别人说话，自然可以使对方在心理上得到极大满足与温馨，这时你才能集中精力去解决问题或发挥影响力。

倾听，是沟通的好方法之一。“对沟通而言，善听比善辩更重要”。

医生通过倾听能够获得患者更多的认同，那么，医生面对患者谈话，要如何练习倾听的技巧呢？

4

如果患者无法理解你正在进行沟通的内容，有可能是你自己没有生动的比喻让患者能理解，接收你的信息。如果表达信息时不够清晰，或措辞不精细，别人会感到很难跟上你的思路。如果你不能明白信息的接受方式决定沟通是否已经发生这一点，那么你为沟通而付出的努力就会大打折扣，沟通是个活跃的互动变化过程，它围绕住思想通过信息的发送和接收而被转移及充分理解。

既然沟通是一种双向的活动，因为你要与不同的人进行交流沟通，你的沟通行为不可能是相同的。

即使只是细小的变化，只要对方把听到的内容进行比较，就会发现大不相同，不像书面信息给予每人的却是完全相同的信息。

另一方面，如果措辞不精确，有机会来解释书面信息的意思，但你可没法向当面询问你的患者一样去回答书面文章某个词语是什么意思。



公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，聚焦注意力

因此，任何东西解释时都可能引起误解，因此这就需要你聚中注意力。

5

你可以用各种方法锻炼你的倾听技巧。培养积极的倾听技巧： 站在患者的立场专注倾听患者的需求，某些时候，建议适时地向患者确认你了解的是不是就是他想表达的，这种诚挚专注的态度能激起患者讲出他更多内心的想法。让患者把话说完，并记住重点：记住你是来满足患者需求，你是来带给患者利益的，让你的患者充分表达他的状况以后，你才能正确地满足他的需求，要听病人述说自己的病情后，才开始诊断。 秉持客观，开阔的胸怀，不能只乐意听自己想听的或是以自己的价值观判断患者的想法。

要知道有时你认为最不重要的恰恰就是患者认为极重要的，因为有可能患者曾跟别人说过类似的话，没有人会当回事，不在乎他，也许患者内心早就有抵触心理，而你能做到认真倾听，患者马上就会感到你是一个与众不同很有责任感的医生，当他对你产生好感时，就会乐意配合你的工作。甚至还会站在你的立场想问题，善意的理解你的“苦衷”把你当成朋友。

当患者说话时，在还没有听完患者的话前，不要和患者讨论或争辩一些细节的问题。有时患者说到一些对你的治疗方案可能不利或误解的话题时，你听到后不要立即反驳，你可先让患者说说针对此事情更详细的看法，说明是什么事情让他有这种想法。患者若只是途听旁说，无法解释得很清楚时，也许在说明的过程中，他自己也会感觉到自己的看法也许不正确，而改变不正确的观点 ，真诚的接受你的新理念。

在交流过程中，你可以给出你的全部意见，以表示出你在倾听，比如说“您刚才说的我很感兴趣，您为什么对它感到如此满意？”

我们常听到这样的一句话，眼睛是心灵的窗户、也是内心世界的外露。当你注视着对方时，你可以了解到对方更多的情况。当患者在讲话时，你注视着对方的双眼，对方同样也在注视和了解你，这样他可以得到相关的信息，即自己的话是否被认真听取。如果对方在谈话时，你却在那里看着不相干的东西，或者东张西望，目光散漫，这种视线给对方的感受可想而知一定是消极的。

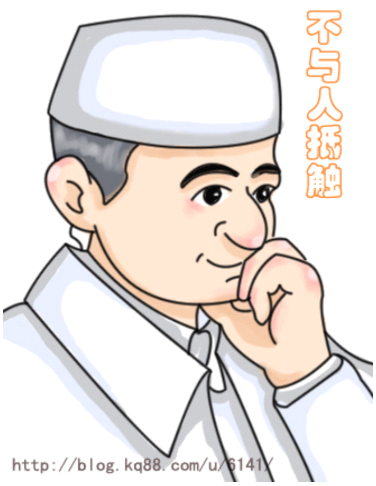
进行良好沟通的秘密就是知道怎样说比说什么要重要得多，如果患者看上

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，融洽的方法

去不相信或听腻了你的话，可能是你没有重视自己的视觉和声音的影响力。要想让人把自己当作一个可信的交流者，你必须关注自己的行为举止，声音，语调及语言的使用。无论你的信息是多么丰富，如果患者觉得你这个人不可信，也就不会相信你的信息了。

6



无论想沟通什么内容，你总得让人注意你要说的话，并让他们觉得你的话值得听或思考。要做到这一点，你必须向别人表明你很尊重他们。 使人觉得他们很重要，如果你已向别人表明，你认为人是交流沟通中最重要的部分，你的沟通会更加有效。

要表明这一点，你可采取如下行动：不与人抵触，别人可能会有与你不同的观点，如果你承认他们的观点有理，而不是打断他的话或告诉他其观点有误，你更有可能吸引他们接受你的理念。

包容他人的观点：如果你能容忍与你的看法相左的观点，别人就会觉得他们的观点值得一说也值得一听。只要向他们表明你的观点和他们的一样。越是能容纳别人的观点，就越能表明自己尊重他们。 尤其是你有正确的观点想要表明时，想马上插话的诱惑真是让人难受，但是，如果你插话了，你就会给人以这样的印象：你觉得他的话不值一听。适当表明你非常看重他们的观点，他们就会觉得很受尊重，也因此更有可能敬重你。

即使某些患者有些话，很不妥，废话连篇，你已对其人印象不好，而不管你用什么方式表达你的不满或不耐烦，如用一个眼神，一种说话的声调，一个手势等等，或者你生硬地告诉他，你错了，并大声说出他错在那里，你以为他会开心吗？绝不会！因为你直接打击了他的智慧，判断力，形像和自尊心，这反而会使他产生抵触心理。

古人早就有过：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”的劝戒。如果图得“嘴”上的一时之快，气氛就会产生微妙变化，这弊远大于利！

其实不管是哪一种态度的患者，来了都是客，引用一个哲人说过的一句话

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，不与人抵触

“别看它是一只黑母牛，牛奶一样是白的”。用在这里也很贴切，看事情要看事情的本质，而不是表面，若不是跟至高原则冲突的话，就不要跟患者抵触。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，

除了简单的本能外，大脑中基本是空白的，后来才学会了走路，学会了说话，更多的技能是受外界的影响而学会的。懂得各种技能都是在自己慢慢长大后靠平时的接纳，思考，觉悟，互动，判断，转化。语言亦然，慢慢才转化成自己的语言。

这其间就像一张白纸，画上美丽的图案就是一张让人喜悦的佳作，胡乱的涂鸦就是一张不受喜欢的废纸。我们的大脑也是这样，你平时在大脑中灌输进去有用的东西，说出来的话就是不一样，平时若是接纳太多乱七八糟的东西，经过大脑吸收转换就会从口中说出粗糙，薄浅的言语。

这好比一只机械手表，如果它的内部设计合理，用料质纯，制造精致，就可能年复一年计时很准。反之，如果内部构造粗糙，制作工序马虎，就有更大的可能计时不准，甚至还出故障。同样，如果一个人平时对于语言表达不够重视，大脑中语言沟通方面的经验或知识数据储存量很少，也可判断他沟通能力不强，当然储存量是个比喻，大脑中的东西是看不到的。但我们接触到一个人听他的说话，细心的交流后，就可以判断出他的语言表达能力了。尤其是当他处于逆境，在遇到棘手问题或对方蛮不讲理时的表现，就可知道他的语言表达能力或称之为沟通能力的强弱了。

2

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，[illegible]体应用思考

就像人平时需要锻炼身体一样，虽然常锻炼和没锻炼的人在没有生病时身体状况差不多一样，但要是在出现意外时，抵抗力较强的大多是经常锻炼的人，这是很重要的事。沟通能力亦然，知道自己沟通能力不强是一件好事，知道不足，就可以想办法弥补缺陷，平时多锻炼就会在大脑中增加对语言表达能力的数据储存量，才能在需要时得到释放，拥有优质的沟通。平时多注意观察别人讲话方式，对于掌握提高沟通技巧绝对是好事，尤其是你面对语言表达能力强的人时，当你花时间来注意沟通技巧时，虽然不是立竿见影的效果，但会让你进入对言语表达优劣的敏感性。

其实大脑中有用资源数据储存量少，简称知识贫乏的人，面对不同人群的沟通是很难做得很好的。言语融洽需要经验和知识的支撑，这需要积累，有时甚至需要全面的知识在某些时候才能发挥优越的沟通技巧。

我们大脑的作用是先吸收信号，然后分类形成各种系统，由各种系统指挥个人做各种事情。在设定了如何提高沟通技巧的目标后，要不断地给大脑输入沟通技巧的资源，以使大脑很快形成这方面的系统，这就如同在土地里种了种子要经常浇水施肥一样。事实上，沟通技巧是因人而宜的东西，当你越来越忘记沟通技巧时，你的沟通技巧才能算是真正越来越纯熟了。

3

患者有患者的立场，他也许不会把真正的想法全告诉你，他也许会用借口或不实的理由搪塞，或为了达到别的目的而声东击西，或别有隐情，不便言明 。因此你必须尽可能地听出患者真正的想法，要掌握患者内心真正的想法，不是一件容易的事情，某些时候你可以在听患者谈话时，自问下列的问题：患者说的是什么？它代表什么意思？他说的是一件事实？还是一个意见？他为什么要这样说？他说的我能全相信吗？他这样说的目的是什么？

同样的话由不同的患者说出来，要表达的意思不一定相同，因为性格不一样，想法不一样。要利用倾听察觉患者的需求，经验丰富的医生在治疗之前一定会问病人许多问题。譬如问：你什么时候开始感到痛疼？那时你正在做什么？有没有吃了什么东西？现在还在痛吗?昨天比较痛还是今天比较痛等，没吃东西时疼吗？这些问题用真诚的表情和持续的节奏说出来，使病人觉得受到了医生的关心和重视，就会愿意积极配合，使双方保持思维一致，进而迅速发掘患者真正的需要，让医生迅速找到病源而对症治疗。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，患者的想法

恰到好处的询问在沟通技巧上的重要性无可替换，你不但能利用询问的技巧确认患者的需求，还能引导患者谈话的主题。询问是沟通时重要的方法之一，它能促使患者表达意见且加深参与感。 倾听与询问两者需灵活配合，才能使你更接近患者的内心。这是正确掌握住患者需求的重要途径，若你无法善用这两项技巧，你的沟通将是枯燥无味与盲目的。用心倾听患者的问答，可以使患者有一种被尊重的感觉，有些医生在跟患者沟通时常常忘记这两个重要因素，他们在患者面前滔滔不绝，完全不在意患者的反应，结果丢失大量此患者身后的准患者。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注


NEWS 都市快报 中国报道 2

患者怀揣录音机看病
医生抱怨执业环境太差
医患冲突是一场两败俱伤的对抗

“庆元宵、迎三八”迪欧达感恩大特卖
全场羽绒服一律3.8折

“的确可恶！你有没有马上报警？”。“没有，我当他是疯子，继续吹我的小喇叭”。

——每件事的发生，你要相信事出必有因，如果能先看到自己的过错或不足，答案就会不一样。在你面对将要冲突和争执时,先想一想是否有什么自己做得不好的地方，或许很快就能释怀了。患者对你不信任或不满都是有原因的，所以你做的事不能有负面影响必须对于沟通有好的促进，要具备几个原则上的问题。

01

沟通时口气要肯定，才能给予患者安全感和信心，如果你有气无力，无精打彩或垂头丧气，肯定会让患者感到不舒服。

02

所谓言语慎，就是说，分清该讲与不该讲的话，该讲的就讲，不该讲的就不要讲，有所保留，掌握言语轻重的分寸。

03

沟通最忌引起争执，争执最易坏事，要会灵活，善于转移不利于气氛的话

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

沟通要做些什么事

题。

04

当对方怀疑你的技术是不是真的能令他满意时，你可以列举一些患者较满意的实际例子。

05

讲自己的亲身经历和体会，一些患者可能会对你的印象前后有所改变，你真实的经历与感受容易打动对方。

06

用一些有力的资料和证据来说明你的看法，比如说以前患者留下的相关照片，及患者的使用效果图。

07

细心询问患者的病情，深入了解患者的需求，只有如此，才能做到心中有数，才能有针对性的沟通，才易打动对方，达到共识。

08

赞美是做人的一种美德，我们必须学会赞美，当然必须是真诚的，不是虚伪的赞美才有效，人一旦受到赞美，就难以拒绝别人的建议或服务，赞美亦可提高人的信心。

09

当患者有不同的意见时，可先认同对方的观点，然后再作引导性的解释，并不是说要你多讲，会说话还不够，讲对话才棒，话不在多而在精。

10

医患之间要有合作精神和意识，比如让患者懂得口腔保健的重要性和一些因果关系，牙不好，食物就咀嚼不细，囫囵吞下胃的负担就加剧，时间长胃就不好，造成营养吸收不全面。严重的会影响到身体全身健康况态。再大的理想和抱负也要有健康的身体，就像盖房子要先巩固地基一样，不然再多的理想也是空话。可以讲一些健康保健的基本关联作用，来激发患者内心深处对健康身体的欲望和关注。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

有时如果不能把对方这种欲望发掘出来，你的建议他是难接受的，不管是谁，都有想拥有健康身体的欲望。只不过有人表现明显，有人表现不明显，或者说有些人不曾认真去想这方面的事，或由于生活压力，忽略了自身需求，只要你善意的引导其观念，引起他的危机感，他就会认同你的观点和建议。

11

说话要力求语调轻松，气氛和谐，有时可插一些小幽默来加深印象，可以在轻松愉快的氛围下给患者留下更深刻的记忆。但要注意幽默感本来是很富于表现力的，别用滥了，用太多会使人觉得油滑，而且也容易使反应迟钝的人思维暂时性的混乱，偶尔适当时用一下，就显得很生动。

12

说话时一定要态度真诚，投入你的感情去讲，你要感动别人，最好的办法是先感动你自己，《圣经·马太福音》中说：“你希望别人怎样对待你，你就应该怎样对待别人。”这句话简直就是工作中待人接物的“黄金准则”。时间充足的话可适当说些真实例子，有时可以讲某些患者的亲身感受和体会。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，轻松幽默

究竟是什么东西呢？化学成份又是什么？爱看不到，摸不到，但又是确确实实存在，热恋中男女的沟通有时恋人一句话可以让对方雀跃万分、不同的一句话也可以让对方如坠冰窖，要弄清楚这些，可能还要了解人究竟是怎么一回事。

有人说，宇宙最早是没有生命的，只有混沌一片，称之为道，但混沌中又蕴藏着能量，后来发生爆炸才开始有了阴阳，这就是太初有道，道生一，一生二（阴阳）阴阳生五行（金木水火土），五行生万物，相克又相生，很多东西就是这样衍生出来的，人也是在五行中变化生出来的。

这当然是一个复杂的系统工程，其实在阴阳之前的事，人类是不可能知道的。关于宇宙起源最有研究的老子和黄帝两位古人留给后人的话最有参考价值，但对于起源也是说得模糊不清，能简则简，好像什么都说了，又好像什么都没有说，我想，以人类的能力是不可能知道的了。

但不管这世界有多少东西，我们可以把他们分为两大类，也就是阴或阳。看不到的为阴，看得到为阳，两类各都是非常庞大的家族。比如电，风，无线电波，就是属阴的，比如动物，植物，汽车，桌子等看得见的东西都是属阳的。但也有复合体，就是阴中有阳，阳中有阴，阴阳也会不断变化，循而复始的，聚集到足够的量能后，阴极变阳，阳极变阴。人的身体是阳，大脑中的思维变

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

化是阴，人就是阴阳复合体，因阳中带阴。鸡蛋是不能动的东西，但要是经过孵化，就会变成小鸡，鸡蛋就是阴中有阳。

2

一个人如果每天三餐都让他吃粥，时间久了，他会厌烦，就会想吃饭。如果每天三餐让他吃饭，时间久了，他就会想吃粥。这样阴阳才会达到平衡点，当然这里边又分有大的平衡点和小的平衡点。

例如热恋中的男女会感到幸福，就是情感上的满足，其实就是内心深处在追求阴阳平衡。若失恋了，会感到痛苦，甚至自杀，原因就是阴阳失调。心灵没有得到满足，有失落感。失去重心的感觉，甚至失魂落魄，而为什么每个人上学需要学校老师教而谈恋爱都不用老师教？应该是人在出生时大脑中已有了这些基因了，简称潜意识里有这需求。潜意识为了自己能达到阴阳平衡就一直在怂恿“主人”去追求达到阴阳平衡，因为当主人达到阴阳平衡，潜意识自己也达到平衡了。

当达到这个目的后，比如男人找到一个自己喜欢的女人时，女人找男人亦然。潜意识的推动作用才会消失，人才能感觉到舒服或安逸。当然，达到平衡点是动态的，受到诱因的刺激是会改变的，比如这个人以后见异思迁了，就是平衡点倾斜了，他的行为就是在找另一个平衡点。阴阳两大类，阴比阳更高级，体里的基因决定这两大类的发展延伸，当遇到外界的诱因时，便会显现出来。

阳类是实体类靠吃一些食物来补充，如肉体的成长和强大。阴类靠思维或与人沟通来补充，每天的学习唤醒本来就有的阴类量能，得到释放或增强。阳类量能容易看到，所以有何差异或变化会受到注意。阴类量能缺少或差看到的机会少，容易被人忽视。就好比牙齿龋牙，有个洞，患者自己会注意到变化，主动性的治疗机会较大，而牙周炎初期牙龈红肿不明显，又不痛，就很容易让患者忽视而担误治疗。

就像人每天三餐都吃东西，在补充阳类能量，如果无事可做，会觉得好像缺少了什么，原因是没有补充阴类能量，造成阴阳失调。产生烦燥的感觉，简称无聊。就会想找些事做，比如去唱歌，逛街，或上网或去找朋友聊天或看书等，这样做主要原因就是潜意识驱使你去达到阴阳平衡。

3

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

人的思维也是一样，每个人最大的差异就是在思维模式，当然初级的思维每个人都会，比如跟朋友聊天，处理一些常见小问题等，但要是碰到棘手的问题就会出现很大的差异。处理的结果好坏就看你的阴类量能有多强大了。举个例子：一台 486 的电脑蕊片在处理一些数据时，会处理得很好，如果打开大型软件处理庞大的数据量，就不行，不仅速度非常慢，甚至还会死机，也就是卡机。

若是一台配置高的电脑，如奔腾 4　3．2 双核处理器来做这事，就不同，可以很好的操作也不会“死机”。而人的思维也一样，如果一个人平时大脑中学习储蓄很多知识，到了关键时刻就会释放出来，帮你度过难关。而平时不学习的人在关键时刻可能会因为找不出最佳解决问题的方法，大脑中没有可用数据，理智就会被原始的处理方式代替，也就是发脾气，或做出过激的事，造成不可挽回的严重后果，这个过程可以简称为智障的表现。

4

如果一个人身强力壮，但头脑简单那就是阳盛阴衰，如果他身体健康条件一般，但智力超群，那就是阴盛阳衰。如果他身强力壮，精力充沛，知识渊博，那就是阴阳两盛，属最佳状态。然而就像刚才说的阴比阳强大，每个人阳类也就是肉体条件差距都不会太大，但阴类差距就非常大了。比如说一个人他能举起 200 斤重的东西，但他不管怎么锻炼日后也不可能举进 2000 斤重的东西。而一个人的思维创造力却是无限的。

记不清楚是哪个科学家说过，虽然现在的科技这么发达，但人的大脑目前只是开发 20%的量能而已，也就是说还有 80%的量能还没有被人开发出来。简单说还有很多成果没有被发现，没有创造出效益。所以说社会一直在进步，其实就是大脑的潜能被一点点的开发出来。就像我们每天工作和上博客网学习一些口腔新技术，就是在开发我们的大脑，有个有趣的发现就是，有时在外界的刺激引导下，就会迸发出灵感，产生一些奇异的想法，其实就是解压缩出大脑中阴类的量能。事实上，我们大脑并不能发明什么东西，而是发现一些东西而已。说这些的目的是为了更好的了解人性，便我们工作方向更加明确，这对于做任何一种工作或人与人的沟通都是有益的，这当然包括医生所需要做的一切工作。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，潜能需要释放

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

3

有时提问要比罗列产品质量或承诺服务的优点好。若未听取患者的意见，就向患者介绍一大堆本诊所的好处，即使本诊所确实好，如果自己说出，也会让患者觉得你在自卖自夸。会产生逆反心理，反而不容易达到目的，如果由患者自己说出，那就是真理。

获得信息的一般手段就是提问，通过提问的技巧，你能够引导患者的谈话主题，同时获取得更明确的信息，帮助你更好的为患者服务。谈话的过程，常常是问答的过程，恰到好处的提问与答话，有利于推动谈话的进展，促使气氛融洽。通过提问，理清自己的思路，尽快了解患者的真正需求和想法，让自己清楚患者想要什么，你能给予什么，这在于治疗过程中至关重要。

边听边以探索的口吻提问，以了解患者的真正意图，引导患者，多用肯定的话。当患者表示赞同时，应表示肯定，相反，如果患者有异议，也不要冒失的否定他的见解，要用事实说话。

提问能让你获得细节，通过提问，引导患者讲述事实。让患者自由地发挥，让他多说，让我们知道更多的东西，不要采用封闭话题式的询问法，来代替患者作答，造成对话的中止，如：“你****是不是？你……对不对？”答案不要是“是”与“不是”“对”与“不对”。而应该是“你能回忆一下当时的具体情况吗？或你对这个方法的看法是？”一句话问出来，患者就滔滔不绝了。

4

在了解信息时，有的患者会比较反感提问题。比如说：你什么时候开始发现痛的，你的牙是什么时候最疼的呀，疼这么久了你怎么没有马上来就诊啊，等等。如果询高频率过快，患者觉得像在查户口，有时会很不乐意，在提问题的时候，有时要说明原因。

“麻烦出示一下你的身份证，因为要做登记”。一个保险推销员向一名女士提出这样一个问题：“你是哪一年出生的？”结果这位女士恼怒不已。于是，这名推销员吸取教训，改用另一种方式问：“在这份登记表中，因为数据需要非常精确，也是本着为客户负责的严谨，所以需要填写您的年龄。”结果就好多了，在提问时先说明一下理由对谈话是有帮助的。

向患者提问时，并没有一个固定的程序，一般来说，都是先从一般性的简

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

单问题开始，逐层深入，以便从中正确了解病情和发现患者的需求，为成功治疗奠定基础。了解患者的需求层次以后，可以把提出的问题缩小到某个范围以内，易于更了解患者的具体需求。比如患者的需求层次仅处于低级阶段，那么他对治疗或修复材料的关心多集中于经济耐用上。当你了解到这些之后，话题就可重点提及这方面，说出该治疗或修复可以怎么满足患者咀嚼或实用需求。

告知患者一个初步解决方案，让患者自己做决定。患者抱怨的问题，就是患者特别关心的问题，听完他的陈诉，你就需要告诉他一个解决方案，让患者的注意力不致分散，问题有解决方法就会让人感到舒畅。

5

就引导，说服的效果而言，就算你已心知肚明知道此病例该怎么治疗，你还是可以询问患者一些话题，工作不要在一声不吭的气氛中进行，就算在这个时候，询问的重要性也无须置疑。

第一，有助于信息更详细的收集。有些医生不明了“多询问”的重要意义，觉得那无关重要，其实这是隐形的消极态度，它封锁了更加深入地了解患者内心世界的最佳通道。

第二，询问与回答使得双方在沟通过程中更趋于思维相接近。在沟通中，假如仅由某一方滔滔不绝的唱独角戏，难免会造成强迫灌输的不均衡局面。注意不要让患者有挫折感，也不要默默地闷头工作，要打破这种单向沟通的僵局，使之双向交流，发问当然是绝妙的方法。

因为发问可引导患者思考，同时回答也可相对地形成有效的刺激，亦会加深患者的参与感和审视自己牙齿的健康意识。有时得体的发问比回答问题要困难，而发问得体的关键在于掌握问题的重点。不同医生的不同沟通方式，效果不一样，若一味自我为中心，不顾及对方感受的谈话行为易引起患者的反感。

患者是奇妙而复杂的，十个人有十个人的样子，一百个人有一百种不同的脾气，一千个人有一千种价值观，一万个患者有一万个脑袋。每一个脑袋里装的问题又都各不相同，甚至单一的个人也会随环境或时空的转移而改变自己的想法，你对自己所说的话的理解和患者对你说的话的理解，往往有偏差。因此，善于询问是了解患者价值观和内心想法的一个行之有效的快捷方式。

一般医生经常习惯于对患者使用单方面的纵向沟通，这是沟通失败的重要

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，询问加深了解

因素之一，因此应激发患者有选择性地主动，互动式的沟通，更易达到医患关系的融洽。

除非莫非定律：任何可能出差错的事情终会出差错之外，医生必须贮备有足够的耐心。观察沟通需要的技巧，就像与对方下象棋对弈一样，或像平原上的印第安人在观察河川捕鱼，观察森林捕猎物时所需的技巧和机智一样。对平凡的肉眼来说，可能下一刻似乎什么都不会发生，但是经验丰富的医生便能察觉隐藏在表面之后正在进行的思维。事情依它们的速度进行，而察觉到那个速度，调整自己的速度与它配合，融入，则取决于自己。

6

你不能从头到尾包办说话的义务，还要谨记你的说话，是说给别人听的，而不是说给自己听的，因此，说话不在于贪图自己说得痛快，而必须顾全大局，顾及对方的感受和兴趣。

由于你的话是专说给别人听的，所以你就必须时刻为听者着想，跟上别人的节拍，然后选择对方感兴趣的话题谈开，患者愿意听你的话，大概因为你所谈的内容不仅专业还能吸引人，或有价值，或者是在他的心里产生了共鸣，当你了解到对方的兴趣焦点时，你就可以一直说下去。

偶尔有些医生对于表情过于严肃或警惕的患者无从适应。不知道怎么沟通才好，内心紧张，动作僵硬，不自然。但此时你能做的是，放松患者的心情，让他有宾至如归的感觉，紧张常发生于没有什么信心的人，如果你真的感到紧张的话，有时甚至会对你的工作质量造成影响，千万不要令这种事发生。记住，没有人想要紧张，焦躁，每个人都想拥有舒适愉快的感觉。

所以如果你能消除患者的紧张不安，他会更信赖你。而你若想要消除患者警惕，烦燥的情绪，首先你自己的心情就要先放松，才能很好的发挥。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，自己先要放松

，

沟通中有时棘手问题是面对面的，需要你来解决。比如牙医有时在给患者治疗牙髓炎须钻牙洞到露髓点，但患者即不让钻洞也不让打麻醉针，牙医心里清楚这牙不钻洞开髓很难治好，为了对患者负责和诊所声誉，会建议引导患者配合必须要钻洞，患者心里压力太大，又惧怕操作过程中过于痛疼自己受不了，就不会接受不让钻洞，持续下去的后果可能有两种结局。

第一，患者对该诊所伤透了心，从此再也不敢到此诊所看牙了，事后还顺

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，[illegible]住患者的心

便散布一些对该诊所不利的话。千万不要怀疑这种事的真实性，现在各地牙科诊所这种事多的是，如果那天你也碰到了，这种待遇你并不是唯一，也不是最后一个！

第二种是医生的临床经验丰富，善于说出亮点，会扭转被对局面，能减缓患者的心理压力。会说出为什么须钻洞的根据，能让患者善意的理解，对你大有相见恨晚之感，对你的信任度大增，就连最害怕的磨牙打针也会当成是一个重要的任务试着配合了。治疗过程中患者对医生是不是信任非常的重要，若是自己信任的医生治疗的牙，患者回家后牙还是疼，不过问题不大，患者心里想，可能这次的炎症比较严重，药物还没有发挥作用，等一下应该会好一些，我再忍耐一下，会忍受疼痛的考验……。如果是自己印象不佳的医生给他治疗牙齿，患者就会自发性的产生不信任，若回家后牙齿还是疼，或一些“小问题”他可能会想，该不会是这医生技术不好，或者放错药了吧，不然怎么还一直痛，好像还越来越疼？或者下次复诊时要不要投诉一下或发点牢骚？

两级分化极大，虽然有些人就是不信邪，无奈历史总是在重演。所以如何取得患者的信任，是很重要的事也是一个永恒的话题，除非你不当医生，不然你一定要在这方面多花点时间。

3

由于大环境的原因，患者对医生不信任很正常，有的医生花很大的力气去说服患者，花样层出不穷，有的玩概念，有的拼命灌输质量，宣传活动此起彼落等等。诊所成本的升高往往导致收费的升高，即使说服患者接受高端修复的收费，患者不一定会觉得物有所值，从而进一步加重了信任危机，形成恶性循环，这种现象也是“过度导向”或者是“过度宣传”的一个危害。

相对来说留住一个现有患者让他产生忠诚度比接到两个新患者能获得更多的受益，从长远角度看，让患者增加忠诚度比拥有新的患者要合算得多。此外，在留住患者方面，增加一些的情感投入等亦会带来人脉效应。

患者流失已成为某些诊所面临的尴尬，虽然让一个患者失去信心对诊所的发展影响并不大，但问题的关键是他为什么要离开？症结在哪里？技术的原因还是服务的原因？还是患者自己的原因？这个问题我们能不能快速解决？如果别的患者也碰到类似情况时能不能让他感到满意？才是最重要的。但当问及患者为什么流失时，很多医生可能会感到迷茫。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，舆论结合现实

患者的需求不能得到切实有效的满足往往是导致患者流失的最关键因素，大部分的患者追求的是较高质量的产品和服务但价钱又不能太高，简单说就是物美价廉。其实谁不想物美价廉呢？但如果我们不能给患者提供优质的产品和服务并让他感到物超所值，患者就不会对我们满意，更不会有高度的忠诚度。

然而这世上物美价廉的东西多吗？我想不多，价格体现成本，好的东西一般价格都不菲。那为什么有人会觉得物美价廉呢？真正原因就是他们心中自我衡量的秤称达到平衡点，这个时候物美价廉的感觉就产生了。

所以，就患者满意度而言，做得好不好衡量最关键的标准就是能否让患者心中的秤称达到平衡点？不一定说就非得要增加大量费用，引进高档设备等。如果不明确这个概念、你投入再多、患者也不一定会满意。

而让患者心中的秤称达到平衡点最好的协调工作就是优质的沟通，但这没有一个绝对的公式和方法，因人而异，因地而宜，不管是在什么地方，优质的沟通技巧都适应任何的气候或环境。这是诊所经营最直接的核心竞争力之一。也是国内外各地诊所技术、设备和服务日趋雷同大前提下，区别于不同诊所服务质量不可小觑的力量，应当引起重视。

4

许多医生或诊所老板已意识到培养患者的忠诚度是诊所稳定发展的关键，但做法却往往不得要领。例如，当患者在治疗中受到不好的服务而投诉或抱怨时，诊所通常以折价或免费的方式给予补偿，期望以此获得患者的忠诚。但这只能平息患者一时怨气，却无法得到患者的忠诚，因为患者要的不仅仅是高质量的技术和好的服务。这些仅是必备条件因素之一。

舒适的环境，周到的服务，热情的态度，这些都不能称其为真正具有核心竞争力的东西，因为它们都太大众化了，太容易被竞争对手模仿和复制，不具有持久的个性化，独特性和专有性。到处都是这样的诊所，哪一家更温馨，笑容更灿烂，患者们也快区分不出来、不在乎了。然而有些诊所经营者却未意识到这点，仍在拼命地向患者宣传其诊所如何的优秀，而对患者真正重要的东西，能够让患者真正满意的方面，却未引起足够的重视，甚至忽略了。所以有些医生虽然意识到患者忠诚度的重要，但却不能真正维持这种关系。

5

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，患者的忠诚度

要取得患者的认可有很多种方法，面带微笑，衣冠整齐这些就不说了。首先必须有自信，有丰富的例子，要善于言论，但不能钻牛角尖，大胆做事，虚心做人，还要有点幽默感。推崇“患者永远是对的”这句相对论。



也千万不要怀疑这句话的真实性，要顺势而为才能有所作为，不然离沉重打击可能就不远了，（注：“患者永远是对的”跟“患者的话永远是对的”两句话的理念不一样）。

面对患者的时候，要注意全程气氛，千万不要弄巧成拙，最好是说一些专业方面的话题，比如牙齿怎么保健，平时该注意什么等，但一定要简入易出，不管你有多高的学识，知道自己有高深的专业知识就行，跟患者说话一定要讲容易理解的。或者说，讲一些书读得不多，理解能力不高的患者也听得懂的，越是真理越明了，能引起共鸣最好，不要让人听了一头雾水也难理解，那样就不好了，有时甚至有反作用。

6

仅仅维持患者目前的满意度是远远不够的，服务的同质化在任何一个行业都已经泛滥成灾，任何一种服务形式都会以极快的速度传播并且被模仿。只有善于发现患者潜在的需求，并立即去满足他们，这样获得的满意度才是可以持续保持的。比如在空闲的时间里可以跟他们多聊聊，不一定非要记住你是医生，他是患者。除了牙齿或疾病还有很多话可以谈，患者也可以成为以后的好朋友。

7

男患者可以跟他谈人生，谈职业，谈旅游，谈经济，例：比较有型的可以跟他谈最近新闻，国家大事等，电视上新闻播了某领导人去美国昨天回来了，某总理去香港了……。但我们是在抛砖引玉，只是打开了话匣子，后面的话将由患者来完成，下岗的可谈些最近热门赚钱行业等等。

女患者可以跟她谈一些生活中的琐事，或谈保健，谈美容小窍门，如何保

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

养皮肤等并适当夸奖一下。例：爱打扮，穿着时尚的可夸她的衣服很漂亮，事业型的可赞她的办事能力等：这是了解人性，调节气氛的融洽方法之一。

对于年纪大的老年人，要注意恭听他说的话，有时在你认为只是小事情，但对他来说可能就是大得不得了的事，在你能力之内能够做好的就把它做到最好。老年人比较固执，第一次对你印象不好的话，短期内很难改变此印象，但要是对你印象颇佳的话，也会维持很久的时间。老年人牙齿一般都不好，他的朋友圈子的人牙齿应也是好不到哪里去，服务跟上了，让他真正满意，他就会主动介绍给朋友，为你带来新的患者。

为了充分利用时间，工作量长的可以有意无意的找出共同的爱好，人是感性动物，有共同的语言会加速拉近两人的距离。

一位医生，除了医术好以外，还应会懂得与小朋友沟通，首先是要赢得小朋友的好感。比如可以准备一些新奇贴纸送给看牙病的小朋友，如此一来，医生阿姨已不再是只会拨牙的阿姨而是送贴纸的阿姨了。

如果是男医生给女病人治疗，除了细心的治疗，空闲时也可以夸一下她的发型等，万一很不幸你的女病人长得很丑，你也可以找出一个合适的理由，不一定非得说容貌。根据社会近美疏丑现像，长得丑平时夸她的人肯定极少，久旱遇甘露，恰到好处的赞赏，有如天竺之音，她会很感激你的知遇之音，会对你好感大增，热情不减，信任度又上了一个台阶。

你虽是让人害怕的牙医，在她眼里倒是个善解人意，体贴热心的好医生，或者说值得信赖的朋友，只要她开心，很有可能会介绍一些她的亲戚朋友来给你看牙，可能性很大。但有男朋友一起来的女患者就换点别的话题，说一些比如你男朋友陪你一起来是很关心你等……，若患者是教师可问他学校的情形，学生的素质和倾向。总之，问话，是一个打开对方话匣子的最好方法。 问话要注意的是：要问对方所知道的问题，问对方最内行的问题，如果你不能确定对方是否能充分答出，那么还是以不问那种话题为佳。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

不过做什么事都要有个度，问话亦然，需要注意“火候”不管聊什么，记得你的目的是要与患者增加好感，千万不可留下坏印象，这样你的良苦用心一般都会有所回报，只要是有心人，大都能感受到你的付出。适当让患者多了解一下自己的病情或本诊所的业务，让他或她感觉到你是在用心的在交流，用心的在给他治疗，这也是很重要。



千万不能让患者觉得你做事马马虎虎，给他治疗是在敷衍了事，那样怎么沟通都是事倍功半了！

8

满足患者的需求，也就是满足客户的需求，这在任何一个服务行业都是很正常的事，如果你能做到这点，甚至还能让他们感到开心，这无疑是非常出色的。”

如果是女医生治疗女病人在沟通时也可说些女人的话题，虽然说各种病人的人生观，秉性都各不一样，但都大同小异。比如在合适的时间内讲一些患者比较感兴趣的话题，或者可赞美她的衣服很适合她的体形，很漂亮，款式配套不错，线条流畅，做工考究等，如果能配以真诚的口气，心动的眼神，羡慕的表情，足于让女病人心情愉悦。

被人赞赏总是令人开心的事，如果能够激发出患者的兴奋心情，那更是登峰造极，趋势随时可能改变，变成是她主动在跟你交流了。那样就会消除隔阂，医患之间可以坦开心房来交流，就事半功倍了。你说了什么，具体效果如何，患者很快会有反应，如果他喜欢听，证明你说的是对的，如果他心不在焉，那最好换话题或闭嘴，但相信患者对口腔的保健知识方面都比较缺乏，适当讲一些会增加你的亲和力。

如果你的谈话内容让患者很感兴趣，吸引了他，当他专心听你的“演说”时，他的思维会跟你的思维达成一致，这时他与你之间的生物频率就在同一个频率相容不排斥了，这是好现像，这就是我们需要的境界，在这时候正常情况

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，拥有适量赞赏

下你为他安排的治疗方案患者一般会放心或乐意的接受。

9

每个患者的兴趣点不一定相同，我们一定不要有太多的主观色彩，不然我们自己认为必要的话说了很多，而对于患者真正关心的内容却是干瘪得可怜。可能同行在感情上理解你的风格，但理性告诉我们，如果患者不感兴趣的话题，再好的话题最好也是换掉。因为这会产生思想分岐，不会吸引他的话，那患者就会自然而然的思想不集中而开小差。

说到这些，可能有些人急性子会不耐烦了，怎么当牙医这么累，好像都是在饲候人？其实不然，即然是医务人员、每天面对患者就会碰到沟通的问题，不管什么行业，说到沟通就要分析对方的心理，如果患者的心情很爽的时候，会比较随和，比较容易协调，心情不好反之。

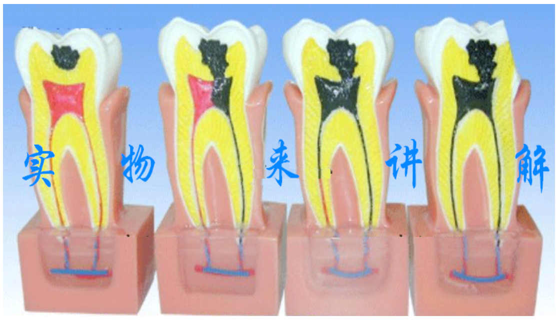
所以沟通当中一个很重要的关键是让患者有个好心情！如果患者是在情绪低落时来到诊所，我们也可以制作好的气氛，来让大家共享感受好的心情。沟通其实更应该称为交流，沟通这两字好像带有目的性，医患之间应是平等才对，所以我认为应该说成是怎么跟患者“交流”而不是怎么跟患者“沟通”。

这年头做事都不那么容易，我们连夸人都须艺术，否则还会画蛇添足，自讨没趣。但欣慰的是，当你熟练了某些技巧，就不会有拍马屁的感觉，而是发自于真心的关怀交流，你会兴奋地发现这是一种提升自我语言潜能的释放机会。所以关键是用心体会，生搬硬套是不行的，只要当成重点来练习，慢慢就会磨练出适合自己的跟患者交流的方式。

10

临床中若是让患者了解一些医生操作治疗的原理，沟通上会更默契，比如治疗一些龊牙必须钻龋洞的重要性，为什么要到露髓点，药物才会吸收，有些患者不是很理解。这时候如果手中有个漂亮的牙齿实体模型做示范，是很容易让患者理解到钻牙的重要性的，这不仅可以提高医生的专业度，让患者明明白白的接受治疗，让你说的话更容易理解，亦是减少医疗纠纷的一个方法。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注



如果一个患者在张三诊所看牙，虽然治好了牙，但感觉糊里糊涂的，为什么牙会疼，为什么牙会被治好了，什么也不知道。有一天当他到了李四诊所，医生治牙时详细的解说牙齿的结构和龃病的生成原因，让病人知道为什么会龃病，我的牙为什么会疼，原来治疗牙齿的过程是需要这样，然后治好了牙，你想患者会比较满意哪个诊所呢？

如果是同样的收费，同样的设备，患者下次会去光顾哪一个门诊看病呢？换成是你会怎么选择呢？这是医患交流技巧方法之一！因为如果没有准确的传导所要表达的意思，有时双方难免都会有隔靴搔痒之感，心理上亦会有疏远的感觉。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，

能够表达医患双方的所思所想，甚至能够让他跟你一起喜怒哀乐。没有灵魂的沟通就没有力量，因为它没有生命，既不会感动你，也不会照亮你。而要让沟通有力量，首要的就是赋予沟通有思想，有理念。

所以我们应该觉得，我们不仅是在做沟通，我们还是在表达理念，沟通只是表达的一种方式。我们的沟通不是用来应付，而是要跟患者亲切对话。

所以，沟通有时需要婉转，而不在于有多流畅，沟通的任务是产生吸引，而不是服务本身。

如果医生能够“忘记自己”，从患者中来，到患者中去。就是很好的沟通。因为每个人都常偏向于自己的经验来判断事物。只有深入患者内心，刺激患者心灵的沟通才有力量。

这也是言语传播区别于优质沟通的独特之处，因为我们知道，沟通的过程就是互动感受的过程。所以，沟通应重视实用性，反对虚而不实的对话。

2

对于治疗我们有时需要适当夸大疼痛的感觉、有时要适当缩小疼痛的感觉 、有一次接诊一个患者、是一个学生、他的牙齿需要开髓引流、也就是需要钻洞、可他很害怕、戒备心理很强、建议打针麻醉他不干、说打针他更害怕、并一直询问钻牙会不会疼。

这个时候如果直接跟他说钻牙会痛、他可能有产生抵触心理、这样的话治疗就难于继续了。我就跟他说：“放心吧、钻牙不疼、还很舒服”他一听、愣住了就说：“不会吧、钻牙不痛、还会舒服”？可能他也觉得我这么说是在安慰他、

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

、跟患者说话要婉转

或者说不想让他情绪太紧张、他这句话问出来，脸上就有了笑容了。有趣的是、这么一说、他的恐惧感确实减少、情绪放松一些了。

我就接着跟他说：“如果钻牙很舒服、我们就继续钻、如果是轻微不适、你就要忍受、如果非常痛、你用手示意一下、那我们就马上停止不要再钻了、好吗”？他（患者）答应了。

开始钻牙了、刚开始不痛、当快要露出穿髓点时、他示意停止、说：“很痛、不要再磨了、受不了”。我很遗憾地跟他说、就差一点点就要成功了、快到牙髓了、你很紧张、我们就休息一分钟吧。停顿时我又跟他沟通：“像这颗牙的症状、必须要钻牙治疗效果才会好、不管他是谁、就算是我亲戚来看牙、像这种症状他也须要钻牙、虽然现在钻牙有不适感、甚至疼痛、但你必须克服一下、不然、以后这颗牙的炎症加剧后、就麻烦了。

而且、如果今天没有打磨到穿髓点、想要痊愈改天也须再打磨、那样你就痛两次了、也就是多痛一次、而且如果你要是再过两天后再钻牙、那你这两天也有可能痛疼、那样算起来岂不是痛苦的时间更多？为何不一次性钻完成？尽快解除痛疼的折磨呢？而且现在就快到穿髓点了、也就是说再一点点就行了、就不用磨了，……略。这样经过说服后、又可以开始打磨了……、达到穿髓点就是双赢，可以封药治疗了。 一般耐心解释引导、患者会理智的接受。像这个例子刚开始时是在渲染缩小“不会痛疼”的感觉。

但有时候、碰到某些患者、或者一些比较特殊或复杂的病例、治疗中或后却要扩大痛疼的预期，让患者有个心理准备、这样就算以后情况很糟糕、患者也会接受、认为发生痛疼是正常现像。

3

某些全身性的疾病会导致身体虚弱、免疫力下降等而影响到某个牙齿的病情恢复、牙齿虽小、却跟全身健康条件关系密切、它的特殊性、再好的医生也有病人抱怨、（病因复杂）再差的医生也有病人赞叹、（瞎猫碰到死老鼠）详细点说就是再高明的牙医也不可能有百份百的病人满意、技术再差的牙医也有治好病人的时候、毕竟现代的医学或深层的病变原理还有很多人类并不是真正了解。

治疗中或后一般不要对病人说具有绝对承诺意义的话、比如这次治疗了就一定会痊愈了、一定不会再痛疼等等、这些话并不妥、就算自己技术很好、准

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

、相对与绝对

确率达到 99%、那也还有 1%的差错、如果你平均一天治疗 10 个病人、也就是一年治疗病人 3650 人、那只要有 1%的出差错一年也会有 36 个患者出了小问题，到时将难于自圆其说。

我曾经接诊过一个病人、他的一颗牙齿在某个医院治疗了几次、接诊的医生（主任）跟他说这次治疗了就不会再疼了、这样治疗结束后隔天他就回家了、又发生痛疼、又没时间去医院找那个主任继续治疗、因两地相隔几十公里、所以就近来找我治疗、一坐上治疗台、他就说开了、并在埋怨那个主任技术差、跟他说这次治疗了就不会再痛、可是现在竟然痛得要命……。跟他交流时发现他对医学挺有“研究”，治疗结束后、他给我一张名片、原来他的职业是销售医疗器械。

这种病例也具普遍性、治疗完成后的牙齿几天后又痛疼偶尔会碰到、这其中有某些原因、或许跟医患双方都有关、技术或患者的自身条件、尤其是牙髓早就坏掉的牙齿、虽然医生治疗时的用药和操作方法都正确、但如果治疗刚结束、患者就参加剧烈的体力劳动或过度熬夜或大量喝酒等、造成体能透支、免疫力下降，有可能再发生痛疼。

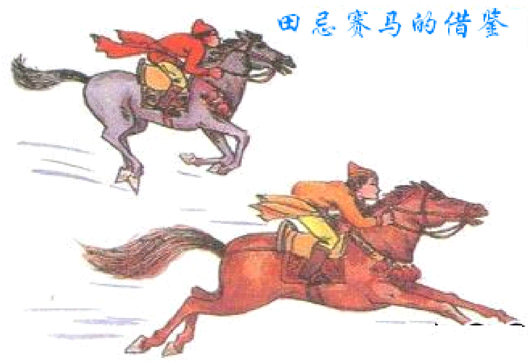
常言道：不怕一万、只怕万一。如果我们跟患者说这次是最后一次治疗、以肯定不会再痛了。有些患者可能会把这次病情想得太简单、认为这是极容易治痊愈的病，那万一过几天再发生痛疼呢？他可能会想医生不是跟我承诺（说）不会再痛了吗？怎么又痛了？这医生技术可能有问题，这样就会产生信任危机。这种情况下患者再来复诊时医生就很难自圆其说了。

所以跟有些病人说话不要说得过于绝对肯定、就算是自己很有满握的病例、也无须那样说、可以跟病人讲：“正常情况像这样治疗已基本是痊愈了、99%的人不会再痛疼了、但也可能有 1%的人会发生痛疼”……略。要善于用好“正常情况”或“一般来说”这八个字、这样就是给自己留有余地。

如果那位患者碰巧是 1%的那个人，回去后真的发生痛疼了、患者心理上有准备、就不会那么情绪化、不会妄加臆断接诊的医生的专业技术、甚至有时还会觉得这医生对于病情的预估很全面。再次来复诊也就没有抵触心理。否则反之。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

4



传曾国藩早年打仗之时，罕有胜仗，以至于给皇上上交的年终总结时，不得不客观地写下“屡战屡败”一词，并准备接受皇上的龙颜大怒。

然而，他的幕僚在二审施政汇报之时，很巧妙地把“战”与“败 ”两字作了个顺序上的调换。

这样一来，屡战屡败的曾国藩却因为屡败屡战的大无畏精神受到了皇上的褒扬。

有一个人问一个牧师：“我在祈祷的时候可以抽烟吗？”牧师严厉的回答说“肯定不行”。当天另一个人也去问这个牧师：“我在抽烟的时候可以祈祷吗？”牧师和蔼的回答说“当然可以”。这些故事的启示是：在沟通中，比如在跟患者提问的时候，我们也要注意提问的前后方式和技巧。

给孩子吃的药很多是甜的，就算是苦的也常在外面包了一层甜的，让孩子感到是甜的就容易一口吞下去，药物进入胃肠，病也就好了。牙医跟患者沟通亦然，有时也需婉转，比如磨牙就是最让患者害怕和不配合的事，如果我们在没有磨牙之前先婉转的告诉他不磨牙也可以，但说出后果有多严重，和磨牙有什么好处的重要性，患者也就比较容易理智的接受了。

5

说话顺序不仅要有技巧还要有罗辑性，你跟患者沟通也是一样，尤其是做修复，如做烤瓷牙必需磨牙齿，患者一般不会快乐的接受磨牙，有时候你需要先说一些价值远景后才开始磨牙。这样患者会有“心理准备”认为有忍受暂时不适的价值，会接纳，比较不会有排斥心理，时间充足的话要尽量详细地跟患者说价值远景的场景。

例子：如果有两个男生追女生，一个是默默的追她，另一个是一边追她，一直跟她讲价值远景，你说她会喜欢哪一个？是一直跟她说价值远景的对不对？就算是现在没钱用草绳扎了个戒指给她，她都很开心，是不是？因为将来

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

他会给她买钻石戒指对不对？当然这仅是一种思路借鉴。

做美容修复等，如何跟患者说修复后的情景也很重要，比如可以让她在众人面前充满自信的开口大笑，笑容更灿烂，更加吸引别人，让自己更有魅力，更有亲和力，有一口整齐漂亮的牙齿，别人对你产生好感的概率相比牙齿不整齐的人肯定更有优势等，再也不用因为以前牙齿不好看的原因感到无奈和懊丧，将会是一个新的亮丽形像出现在朋友，或家人，恋人或同事的面前等，自己也会更有优越感。

价值远景的影响力常常会是让她或他下定决心接受治疗的一个关键因素，不可忽略此重要性。因为，无论是谁，要改变一个人的观念，一个有效的方式是，呈现远景，转移情绪，传递信心。”

然而这仅是理论，在较长的沟通中，需要注意的是，重点要先说，但建议最好放后面，也就是说重要的话和建议要区分清楚，注意这个顺序，因为这关联心理学的一个“大脑疲劳”理论。



正常人持续接受信息的能力，在 15 分钟内达到顶峰，之后便持续下降，45-46 分钟后进入低谷，也就是我们所说的脑疲劳期。

（这也是为什么学校一般每堂课设计在 45 分钟的原因）。

要避免你的建议在患者心不在焉之前被接受的话，请在 15 分钟之内尽量把重要的信息都表达清楚吧。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

6



例子：一位中年妇女带着小孩上车，不愿给小孩买票，她说：“我家小孩还小，用不着买票”。售票员微笑着对她说：“你这小孩长得真可爱，瞧，都长这么高了，快齐你的肩膀了，你应该为她要买票而感到高兴啊！”这一说，笑意立即浮上了那位母亲的脸庞：“是啊，现在的小孩就是长得快！”并爽快地掏钱买了票。

她的注意力已被转移了，心情甚至兴奋起来，这时候她就不在乎那本就该付的那点小钱了。

我们要对人有所建议的话，在未说之前，先来给人家一番赞赏，使人先尝一些甜，然后你再说上规劝的话，人家也就容易接受了。医患沟通也一样的道理，而且沟通中患者说错什么，你不必随便纠正他的错误，要提意见，也要讲究时机和态度，但最重要是不可伤害对方的尊严，否则，气氛会很差。我们总要注意这个，常见许多人与人谈话伤到别人的自尊心还不知道，这很让人痛苦，招人反感。其实如果肯用心体会，这种不幸场景就可避免，成为善解人意的好医生也并非难事。所以你先要提高自己的阅人本领和有持续耐心，才能更好的与人沟通。

生活中有很多例子可以发现，最会说话的人，往往是最善于说对方感兴趣的话的人，最会办事的人，往往是做了让对方感激和感动的事的人。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，赞美的力量

7



“这蛋糕新鲜吗”?你是否曾经这样指着蛋糕问售卖蛋糕的店员类似的话?这是一个不明智的咨询问话，这种问话，你很难得到真实的回答，还会让对方觉得好笑，有时不想骗你也得骗你。或者你想买西瓜，问卖瓜人说:“你这西瓜好不好吃，不好吃我不买”你这么问话是浪费时间，因为卖方肯定说好，除非你是熟客除外，这样你很难买到真正让你满意的食品。

如果你用这么问:“今天新鲜的蛋糕是哪些?”为顾店家声誉，他一般会告诉你哪些是新鲜的，不敢拿不新鲜的蛋糕给你，这样的问话卖方觉得你很有经验就不敢敷衍应付。

8

在沟通中，最要紧的是语气温和，态度谦恭，不可自己先“胸有成竹”与其讲:“你懂得比我多吗?”或:“你懂不懂?”不如说:“我说几句让你参考?工作中如果你感到跟很多的患者都难于沟通，那就不单是患者的问题了，有可能是你自己的问题，我想其中一个原因是患者没有认同你。

中国人很没耐性，尤其是身为患者时，你不认识他，他不认识你，患者的个人素质，修养就会不渗水分的自然流露出来。他不了解你，不知道你的技术和为人，对你有排斥的心理，把你看成仅是一部机器，认为没必要对你说太多，或者还有很多原因或人与人之间的差距，他不想按部就班跟你交流，只是在渲泄自己的情绪。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注



这需要时间的沉淀，综合的因素，不是一朝一夕可以学到，需要慢慢去摸索。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

14寻找自己人格魅力

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

2



沟通中如果气氛不是很理想时，就得改变现状，换个话题或者说绕个圈子后再来谈论主题，谈谈患者感兴趣的话题，（当然是指时间充足的情况下）如果你见多识广，兴趣广泛，这个时候就会发挥作用，总会找到一些共同的语言。

就会缩小医患之间的鸿沟，增加好感，让患者情绪不会过度紧张，敏感，或者说减少对你的偏见。

碰到自以为是的患者时，不要尝试改变他的习惯，有这种习惯的人，最不喜欢别人跟他的意见不一致。我们说服别人不如去吸引别人，说服别人不如去影响别人，影响力总是大于说服力，当患者感受到你的人格魅力时，他就会试着配合你的工作，气氛就会融洽。

3

有些医生喜欢抬杠，搭上话就针锋相对，别人说什么，他喜欢加以反驳，如果你说是，他非要说否，到你说否时，他又说是了。这是很不好的习惯，会得罪很多人，而且自己不知道。为什么会这样呢？因为他不喜欢听取别人的意见，而且自以为比别人高明，事事要占上风。即使你真的见识比别人高明，这种态度也是要不得。

你不为对方留点余地，窘迫别人，才觉得满意，虽然你并没有想到这一层，但实际上你正如此。这种习惯使你难溶入众人，以后没人敢说你的缺点，更不会为你做出贡献，虽然你是个很好的人，但不幸你有爱跟人执拗的脾气，这样将会使你的工作不定期的面临各种阻力。

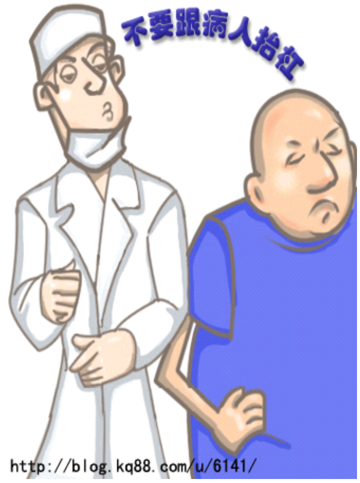
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，[illegible]

改变方法是：养成尊重别人的习惯，要知道在日常谈论问题中，是没有绝对的对错标准，你的意见不一定都是对的，而别人的意见也不一定是错的。

有些患者说话很随便，如果你听到不爽的话，不要用反击式的语气来回应，那很伤害人心，对医患关系的影响极大，要知道，争辩是一个无期的战争。

要注意保存或激励对方的自尊心，你若喜欢与人争辩，不要以为你辨论赢对方，他会佩服你的知识渊博，你定会明白，你必压不倒对方。



即使患者表面认同了，心里未必接受，你一点好处也得不到的，而害处却多了。

4

人都有一个通病，不管有理没理，当自己的意见被别人直接反驳时，内心总是不痛快，甚至会被激怒。心理学家指出，用批评的方法不能改变别人，甚至会引起反感，批评所引起的愤怒常常引起人际关系的恶化，而所被批评的事物依旧不会得到改善。当患者遭到一位素昧平生的医生的正面反驳时，其状况尤甚。不要对患者的反对意见完全否定，不管是否在讨论上获胜，也会对患者的自尊造成伤害，如此要融洽地交流是不可能的。

屡次正面反驳患者，会让患者恼羞成怒，就算你说得都对，也没有恶意，还是会引起患者的反感，因此，医务人员最好不要开门见山地直接提出反对的意见，要给患者留足“面子”。 因为冲动是魔鬼，细节处理不当也是魔鬼，患者的意见无论是对是错，是深度还是幼稚，都不能表现出轻视，不耐烦，不屑一顾，东张西望的样子。尽量不要与患者争辩，争辩不是说服患者的好方法。与患者争辩，大部分是不理智的表现，而且争辩是沟通的大忌。

好争辩论，第一是会损害别人的自尊心，因而对你反感；第二是使你很容易犯上揭人所短的恶习；第三是使你日久变骄傲，第四是你将因此失掉一些潜在患者。但与别人看法不同，和处处随声附和的人一样，都是不老实。善于言辞是为人处世的一种方法，但没有人愿意作一个口才很好，而到处不受欢迎的人。不要为了要表现你的口才，而样样都要评论一番，这样会招来反感，口才

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，尊重患者的意见

一定要正确而灵活地表现。

5

总结一句话：“占争论的便宜越多，吃的亏越大”。沟通不是向患者辩论，说赢患者，患者要是说不过你，他可以从此不进你的诊所来“赢”你啊。不要语气生硬地对患者说：“你错了，连这你也不懂”。这些说法明显地抬高了自己，贬低了别人，会挫伤患者的自尊心。

人还有一个通病，就是你如果把他说的话，先来一个“对”一个“好”，他一般都会投桃报李地耐心听你的意见。我们再把谈话中的“你”字换成“我们”，患者会觉得隔阂减少，那他就更容易接受你的意见。就如同在生活中如果你评价别人长得瘦巴巴的，那么对方可能会说你怎么胖得跟猪一样。而你如果说别人的五官长得很秀气，她也有可能说你眼睛长得很迷人。

对于那些情绪过于敏感的患者，要尽量避免直接或间接对他们做出可能冒犯的评语，即使如“有点”，“可能”这类有所保留的语气，都会让他们心乱如麻，因此言谈时慎选你的用词，指出事实就好。尤其要让他们了解你只是针对事情本身提出意见，而不是在对他们做人身攻击。针对他们过度的反应，你不要也跟着乱了手脚急于辩解，那可能会愈描愈黑，只要重申事情本身就好。提出意见时也同时指出他们的正确观点，以增强他们的信心。

作为一名优秀的医生，要尽量在 3～5 分钟内，拥有跟一个原本陌生的患者建立一见如故的亲和力，使医患双方交流早点进入融洽的环境中。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

、挫折感与自尊心

而你面对的患者群却是芸芸众生，说话就须格外小心，尽量避免专业用语，甚至有时普通名词还可详细的解释。当你对患者讲一些他们所不熟悉的理念时，你希望用什么方法使他们了解更清晰呢？你可用比喻去说明事实，用人们所知道的事物，去形容他们所不知道的事物。

因为每人的理解能力都不同，为了使患者彻底了解，你必须说得贴切，有时还须复申，但重要的是，你须清晰的明白一点，说话的语气要表现得有张有弛。还要你要讲的事自己要先熟悉，如果你自己都没明了那个问题，你绝对无法使人家明了那个问题，反之，你对这个问题越是认识得清楚，你把问题用语言传达到人家的心里也越简单。重要的话还可以重复一遍，患者不会在意你在重复，反而觉得这样一解释，显得格外清楚。

举个电视广告例子：御苁蓉和汇仁肾宝都是补肾产品，御苁蓉不管是产品包装还是广告创作都比汇仁肾宝要强，但御苁蓉为什么会失败？

御苁蓉的广告用一支塑料水枪东指西指最后滴下两滴来暗喻男性某些方面的问题，创意不可谓不好，获奖也很自然。问题是大多数人看不懂，没有受刺激，影响面小，农民以为是卖水枪的广告。

汇仁肾宝则是一女子依偎男人旁边，肩一耸:“吃了汇仁肾宝，他好我也好。”农民说这我明白。该广告制作水平一般，还有点俗气，但就是这个俗劲让汇仁肾宝赚翻了天。

这例子意思是：我们对患者说话也要简单直接明了，让患者容易明白，不要说得太深奥，如果患者不了解，就会误解，患者是什么样的人，就要对他说什么样的话。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注



有些医生对于沟通技巧的了解可以用“一张白纸”来形容；与患者的沟通都是根据自己的本能和心情好坏畅所欲言，另有一些医生则表示：我现在学习专业技术都忙得不得了，那有时间去注意“沟通技巧”这些话题。

2

跟患者每一次的沟通，都是一次提高自己沟通能力的机会，说话时语速不能太快。你自己自然知道你在说什么，但是对方明白吗？沟通的作用不是让你自言自语，是要求互相沟通，有些话题你自己可能是专家，患者可能是第一次接触，太快太急不好，效果甚微，这样做的后果跟浪费双方的时间无异。

或许你很少会花费心思去正确表达自己的观点，不善言谈，这经常是因为你表达的方式出了问题，并不是你思维混乱的原因。通常，你也会很容易地发现某些话或事没有得到很好的沟通，“我实在没听明白” 通常这些话你根本就不会说出口，只是以皱眉的形式表达出来。旁人亦然，从这一点可以看出，沟通的内容与接受的内容并非只字不差，因此，想法子填补两者的鸿沟至关重要。

没有正确的阐述信息 “思想”和“信息”要转换成“能用于传递的信息 ”需要进行正确的领会，有两点可能会影响良好的沟通，不能对沟通的内容进行清晰而有逻辑的思考，不能理解对方的关注所在并正确地表达信息，以便获得对方的全部注意力和理解。例如，该用通俗大众化的口语时，却用了专业术语，如果你的信息没有得到清晰的表达，它便不能被患者正确的理解和接受，满意的沟通也无从谈起。

一位大学教授，如果叫他去对大学生们演讲，那他有极大的成功把握，可是如果要他对着一群工人讲话，那他可能要失败。爱因斯坦回答一位老太婆问题的故事就很有借鉴意义，爱因斯坦因为写了篇世界闻名的论文《相对论》而获得诺贝尔奖。在庆功会上有一位老太婆就问爱因斯坦，她说：“爱因斯坦先生，听说你写了一篇叫相对论的论文而获得诺贝尔奖，请问什么叫相对论”？

爱因斯坦回答说：“亲爱的太太，如果你晚上十二点在家里等你女儿回来，

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，寻找最合适的语句

等十分钟你感觉长不长？”老太太说：“哦，十分钟等待的时间太长啦”爱因斯坦又说：“如果你现在在歌剧院里听歌，十分钟长吗？”老太太马上回答说：“哦，十分钟太短啦！”

想想，爱因斯坦怎么回答老太太，他不用专业的述语去回答老太太，不可能跟老太婆说，“分子学，动力学啊”，等之类。

拿破仑曾经对他秘书们最着重并且一再申明的训令就是：“要清晰！要明白！我们说话，目的只是说明一些事和物，打动人，并且说服人，使人因此发生兴趣、理解、行动、接受。所以明晰这一条件，的确占着重要的地位。

所以当你对患者或听众讲一些他们所不熟悉的题材如医学知识时，最好是举例，用一些比喻去说明事实，用他们知道的事物，去形容他们所不知道的事物。

就像英国物理学家罗滋博士，他对普通的听众讲述原子的体积，他说：“一滴水中的原子和地中海中的水滴一样多！”这个例子举得真是恰到好处，因为听众中有不少人是从直布罗陀海峡经过地中悔而到苏伊士运河来的，所以极易理解。但他为了还要说得更明白些，所以另外又作一个比喻说：“一滴水中的原子数，和地球上的树叶一样多。多么生动的比喻啊，而我们有时跟患者沟通时，又何尝不是这样需要生动的比喻呢？

3

有些人说话时常犯的语病是有杂音，言语之间，有了许多无意义的杂音。例如鼻子总是一哼一哼地，或是喉咙里不畅通那样，轻轻地咳着，或是在每句开头常用一个拖长的唉声，好象每一句都要犹疑了一阵才讲出，或是说完一句，总加一个“啊”，好象每句都怕人没听清楚的样子，这些都是要加以消除的，这习惯并不好。

有人喜欢在谈话当中，附加许多不相干不必要的辅话。例如什么地方都加上一句“自然啦”，或“当然啦”这类话，或是开口第一句就是“坦白地说”，“老实说”，有的人喜欢老问别人“你明白么？”“你听清楚了么？”有的人又喜欢老说“你说是不是？”也有习惯性地在每一句话的语尾加上句“我给你讲！”有人喜欢用“那个”来代表一切的形容词。你听懂他在说什么吗？“今天太那个了！”“他这个人很那个，是不是？”“我总觉得今天这事未免有点那个。”

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，说话的语病需改正

象这一类的小毛病，可能你自己平时一点也不觉得，具体原因可能平时太懒，不肯动脑筋找个恰当的词。敷衍应付，习惯成自然，其实你要多思考，才能生动而恰当地表达你的思想。



如“好”这个概念，有精彩，优美，善良，出色，美丽，愉快，非常棒以及许多其他的表现方法，不要那么简单他说：‘她是一个好人”，“这件衣服很好”，“这篇文章写得太好了”。

你说“这个衣服很好”，是款式好，是颜色好，还是质料好，还是价钱合理好，还是最合你的偏好？

口才好的人，说的话精致而细腻，丰富而活泼。不会吞吞吐吐，讲了一大堆话没一句有用，对方一头雾水，还猜不透你究竟是要表达什么？是反对还是赞成？

4

平时要多夸耀别人而不是自己。一个人夸耀自己难免，可是如果老是把自己

的长处挂在嘴上，把自己捧得很高，就等于把对方压得很低，这样会使对方压抑而疏远你。不要在背后批评别人，如果你在一个人面前讲第三者的坏话，他就会想：你会在我的面前讲别人坏话，那你可能会在别人面前非议我。这样人家就会对你产生戒备心，就无亲密可言。

真诚关心别人，即使在微不足道的小事和细节上，也要去注意，能够帮助别人尽量帮助，别又说自己工作忙为自己找借口。忽略了这点，你的形像就无法进入更高的一个层次，但即使你帮了人家很大的忙，事后你最好把那件事忘记。不要显示出一种有恩于他人的姿态，这样会使对方难堪，认为你是有意识的帮他，人情债难还，他就会有压力，就会有新的鸿沟出现。

5

有些人认为，充分显示自己完美高大形像没有一点点瑕疵，就可以赢得别

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

人的仰慕。其实，这样往往适得其反，人们对他敬而远之，因为你已脱离群众。示弱于人，实际上对他人含有一种潜在的吸引力，诱发出人类怜悯弱者的本性，但当你真正展现自我时，你就会发现认同你的人更多，你得到的也更多。

6

与人交谈，要力避说大话，说到做到，做不到的宁可不说，最忌的是无中生有说谎话。更不要轻易许下诺言，失信于人，不守约，言行随便，就会失去别人的信赖以至威信。大事精明而小事糊涂，每个人对人生总有一些大原则，必须坚持和认真的对待，然而有些非原则问题的小事情，就不必过分计较，贯彻“难得糊涂”的意义。

7



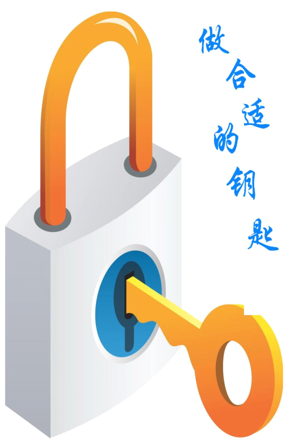
以幽默的方式与人相处。幽默，是人与人交往中的润滑剂。哪里有幽默，哪里就有欢乐的气氛。谁都喜欢与言谈幽默，机智风趣的人交往，而不喜欢跟刻板，孤僻的人接近。

当气氛紧张时，一个恰当的幽默，可改变压抑的氛围，你学会了幽默，你便具有更吸引人的魅力。

8

塑造你的形象。要热情，开朗，乐观，不拘一格，不造作。不要太有城府，故作老练，不好的口头禅要改，举止要大方，谈吐要自然，穿戴要得体，整洁，定能获得别人的认可。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注



一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。钥匙来了，他瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，大锁就 " 啪 " 地一声打开了。铁杆奇怪地问： " 为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？ " 钥匙说：“因为我最了解它的心”。

每个人的心，都像上了锁的大门，任你再粗的铁棒也撬不开。唯有发自内心的关怀，才能把自己变成一只细腻的钥匙，进入别人的心中，了解别人。

很多时候，医患沟通的主题并不是最重要，真正能够达到理想目的的，通常都离不开让对方感动的策略。沟通要求尊重对方，言语真诚，态度中肯，内容深入人心，引起共鸣，并找个好的切入点进行谈论，在环境等全方位的薰陶下，负责，专注，对方就有可能对你产生好感。事实上，不仅是医患沟通需要真诚，在生活中亦然。

奥地利著名心理学家亚德勒曾经说过：“对别人不真诚，他一生困难最多，对别人的伤害也最大，所有人类的失败，都出自这种人”因为这种人没有真正的朋友，他不能给人以关心和帮助，别人也不会关心和帮助他。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，16医患沟通心诚为上

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

2

沟通的基础条件就是要表达出真诚，方向要正确。这就像是系扣子，如果第一颗扣子系错了，下面就全错了，第一颗扣对了，下面的也就对了。



大量事实证明，说话的魅力并不在于你说得多么流畅，滔滔不绝，而在于是否善于表达真诚！最能让人引起共鸣的并不一定是口若悬河的人，而是善于表达真诚的人。当你用得体的话语表达出真诚时，你就赢得患者的信任，建立起人与人之间信赖关系，患者也就可能由信赖你个人而喜欢你说的话，进而乐意接受你的服务了。

日常说话也是同样道理，背得很熟，讲得最顺畅的演讲也好，滔滔不绝，优扬顿挫的演讲虽然优美流畅，但是如果缺少诚意，那就失去了吸引力，如同一支包装精美仿制正品的花瓶，很美丽但缺少深层魅力。因此，讲话首先应想到的是如何把你的真诚注入言语之中，如何把自己的心意传递给对方，只有当患者感受到你的诚意时，他才会乐意打开心门，接收你讲的内容，彼此之间才能实现沟通和互相理解。

从某种意义上说，善于沟通就在于恰到好处地表达了自己的真诚，赢得了患者的信赖。表达真诚要比单纯追求流畅和精彩更重要。而严重的是这点很多人却忽略了它。以致自己一直不能成为优秀的善于沟通的医务人员。

3

有些患者会因为以前看牙曾留下“不愉快”的经历，变得对牙医好像有仇似的，说话像吃了火药，这时我们要诚意跟他交流，不要陪他一起冲动，这种患者也有他好的一面，比如说他的事业或家庭，他可能经营得不错。与人沟通或相处要尽量看其长处，而不要总盯着别人的缺点不放，只有肯定别人的优点和长处，容忍他的无伤大雅的小毛病，才能彼此欣赏，才能有和谐医患气氛。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

4



一个有修养的医生，意志应很坚强，受到委屈时会自律，不会到处诉苦和发牢骚，也不会老是重复同样的话题，诉苦和发牢骚并不是一种良好的取得同情的手段。更不会在公共场合或工作中谈论别人的缺点和窘事来显示自己的不落俗，也不会随意说他人坏话，不会故意让人难堪。当然如果我们有这些毛病，若有要改，这种处世方法很不明智。

5

积极的人，像太阳，照到哪里哪里亮，消极的人，像月亮，初一十五不一样。想法决定我们的工作态度，有什么样的想法，就有什么样的沟通效果。

和善的态度是区别与人沟通时优劣截然不同的重要因素。这不仅是对于医患沟通，对生活中各领域都适用。这是如此的重要，我们为何不将和善的态度用在每一次的与人沟通交流中呢？

6

一个人越能试着去喜欢自己的工作，以及一起工作的人，就会投入精力、热情、期待、乐趣，工作上的表现就会越好，表现越好，就越能带来更多动力与机会。有趣的是，在喜欢自己工作的情况下，即使做得再累，也往往不会觉得辛苦，事实上，当一个人真正喜爱自己的工作时，他根本就不觉得是在工作。



那么如果你还没有把沟通工作作为你的个人爱好，很多时候都只能是只得形不得神。对工作没有爱心区别是：工作缺乏感情的投入，那么对工作中发生的小事就漠不关心，变得无动于衷。严重的是你并没有危机感，而患者是很敏感的，这个正是埋下纠纷隐患的首要因素之一。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

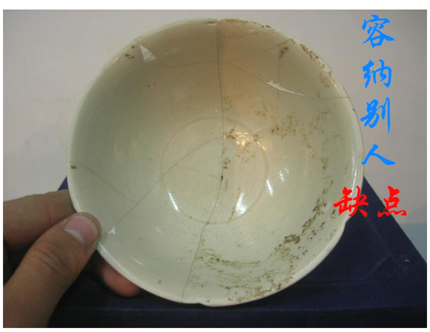
7

像对待爱好一样积极地学习沟通技巧，虽然我们认为自己很忙，没有时间学习，或者是我们并不真正了解自己需要什么，但你是否意识到，绝大多数人在完成该学的教育后就停止了有意识的学习。你该如何开始呢？注意你的交流方式，平时你去商场购物，观察零售店员怎样接待你，并留意由于他们的服务使你对商店的感觉如何。

观察你身边发生的事件，你会从中得到你要学习的盲点，让自己终生学习的心态将极大地改变你的生活。 没有人在初学走路时，就能走得很好，学会某项技能需要尝试和实践，其中甚至可能会碰到某些阻碍，你会在学习过程中清晰的明白你停留在哪个层次的空间，这样你将会跨越一个层次进入到另一个层次。

8

不要因无关小事争论起来，即使你不同意对方意见，但是你最好能预先表示对方意见中你所认可的观点，以缓和谈话的气氛，无论你的意见和对方的意见最终距离多么远，冲突多么厉害，请不要表现出一种无可商量的态度。



如果你是一个善于沟通的人，你一定会容纳别人缺点并小心翼翼地使谈话不要陷于僵局，至于有什么秘笈的话，真正打动对方“心”的就是诚信！所以你一定要善于表达出自己的诚意。所谓罗马不是一天建成的，做什么事情都需要时间和耐性，只要你用心去做，一段时间后、你就会发现自己已经可以做到非常棒。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，



或对医生的期望值过高，多数人认为牙齿有问题找牙医就能搞定，治不好就是牙医的错。一旦患者达不到预期效果等，就会对医生产生怀疑和不满的情绪，或者患者来就诊时的异常情绪也会影响到沟通的质量。

这个时候，聆听患者说的话尤为重要，比如可以谈一些适合他现在心情的话。

我的意思是说，如果患者情绪不稳定，我们就得严肃点，不要谈及含有幽默成份的话题，那样并不好，因为有时可能会产生误解。

虽然明知医生是善意的，但患者会认为是在幸灾乐祸。严重的是你并不知道他的心理变化，所以认真聆听就是好的办法。

2

人们最高兴的就是谈自己的事情。而对于自己毫无关系的事多觉索然无味 。对于你最有兴趣的事，有时也很难引起别人的兴趣，而且还被觉得好笑。比如年轻的母亲会开心地对人说：“我的宝宝会叫妈妈了”！她很高兴，但旁人听了会和她一样高兴吗？谁家的孩子不会叫妈妈呢？大惊小怪！所以在你看来很重要，但别人不一定有同感。 暂时忘记你自己，不要老是罗罗嗦嗦的谈你以为重要的事，你可以尽量去逗引患者说他自己的事情，这是使对方兴味盎然的好方

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，聆听患者说话

法，你以充满好奇和真诚的心去听他的叙述，一定可给对方予最佳的印象。

聆听对方说话时，发现其中有个观点自己不大同意，不要立刻就提出异议，不然对方一听，就以为自己的意见被否定了，这当然是一件严重的事情。在沟通中，你要清楚你是听众，而不是辨论专家，主次要区别。但是如果患者说的很棒，你要赞叹，并表示你的认同，即使它是最不重要的一点，这并没有什么不妥的地方，是为了制造合宜的谈话气氛。这样，谈话就可以很融洽地进行下去了。



无论你的意见和对方的意见之距离多么远，你听得不舒服，也不要跟他辨论，在浩渺无边的谈话题材中，也有一些小小的礁石，要留心地避免它。对于我们不知道的事情，不要冒充内行。这是自欺欺人的行为，我们知道多少，就说多少，没有人要求你作一本百科全书。

所以，只要你尽心去做，你们的谈话就有值得回味的价值。对于某些患者、在交谈中要竭力忘记自己，别对他夸耀你的个人生活，例如你个人的成就，你的辉煌，或是你的儿子怎么怎么了不起。“站在对方立场思考与行动”，谁都明白是金口良言，但做起来实在难，但成功的沟通恰恰极需要这一点。

3

一只称职的公鸡早晨准时起来报晓，过几天，被主人捉出来杀了。

又一只公鸡早晨起来报晓，天亮，被主人捉出来杀了。又一只公鸡早晨起来报晓，天亮，还是被主人提出来杀了。邻居不解，问：“这些公鸡每天报晓都挺准时的，你干嘛杀它们？”那人说：“早晨我有晚起的习惯，它们却叫得很早。”

邻居说：“这不是它们的过错，报晓是公鸡的天职。”

那人说：“这个我不管，我需要的是和母鸡交配的公鸡，而不是报晓的公鸡。”

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，先改变自己

邻居说："可公鸡是不能不报晓的，你难道不能用另外一种方式来解决问题吗？"

"这个很难，"那人说，"我曾想割掉它们的嗓子，后来又想扎上它们的嘴，可这样太麻烦，而杀它们却很省事。"

"那你为什么不改变一下睡觉的习惯呢？"邻居疑惑地问。

"改变我的生活习惯，这怎么可能呢！"那人说，"我有这个习惯已几十年了，怎么会为几只公鸡而去改变呢？再说我是主人，它们应该符合我的需求，它们的行为与我发生矛盾时，受损失的只能是它们，怎么会是我呢？"

这个故事可以看出，公鸡很尽职，它们没有错，问题是主人并不需要它们的报晓，它们的无私贡献反而牺牲自己。可惜公鸡不懂人言，人与鸡没办法沟通，不然公鸡们打死也不敢吵醒主人的好梦了。

就像医患沟通中，如果医生只顾说自己的话，没有真正注意倾听患者的说话，就不会真正理解患者的需求，如果注意倾听，有时候甚至会体会到患者自己都不是很清晰的潜需求。但如果用真诚和专注的态度跟患者沟通，气氛还是不融洽，好像这年头病人越来越难伺候，其中一个原因是患者的内心世界和感受跟你想的不一样。或者有些医生急着想要改变病人的观念，却从来没有想过要改变自己的观念，亦会造成气氛不够和谐。

4

想患者所想，急患者所急"能满足患者的首要需求或增加价值和合理性或者实用方案，那么你就会受到患者的欢迎。"还有就是简化的高效率操作方法，例如很多人都有在网上注册会员的经历，有的网站程序很是烦琐，先是要求注册，光填写用户名和密码就反复提示无效，接下来又是填写一大堆个人资料，好不容易填完了，一按完成，进入另一个页面，却提示其中有一个问题格式填错了，等你重填好又不行了，验证码出错，刚才填的资料都没有了，要全部重填写，等你忍着耐心重填完，一按完成，却掉线。前功尽弃。

可能以后你再也不想登陆那个网站了，也许网站的初衷是好的，是想更多地获取用户信息，了解用户，想为用户提供更好的服务，然而其设计的程序流程并未从用户的角度去思考，反而给用户平添了许多麻烦……。

想患者所想就是真正站在患者的立场上想一想，美观效果或物超所值，时

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，想患者所想

间安排等为患者所想，先不要考虑你这次能得到多少利润，先想一想如何让患者达到满足，如何让患者受益……。

5



遇到患者话不多的，不要以为他不想多说，不要都是你一个人说话，要留一些时间让患者说话，人都有表现欲，没有说话的机会让人感到烦躁没耐性。

如果你没意识到患者也有强烈的说话欲望，如果对方只能说：“是的，是的，我也这样想”最后堵在心里堵得心里难受，可能从此后他不再找你看病了，因为话都让你说完了，他没说话权，不爽。

既然说话是这么重要，我们对于上门来的患者与朋友就要留下足够的时间让对方说话，让对方有机会倾诉、这也算是一种默契。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，说话的乐趣

最容易受患者言语打击而感受委屈的对象。所以如果你是新人更应注意，这个时候技术好或差是另一回事，要如何取得患者的认同，有很多方法可以摸索。正像大家所说的，生意最好的诊所不一定是技术最好的医生在经营，而是有更多的患者认同这个医生或诊所，那么，为什么患者们会认可这个医生呢？

这股强大的市场拉力究竟来自哪里？如果我们从市场整体状况进行思索，苦苦寻找市场背后的“翻云覆雨手”，都说群众的眼睛是雪亮的，那么在广大人民群众“雪亮”的眼睛里，为何不是技术最好的医生生意最好？技术最好的医生为什么没有得到最多认可？俗话说不是嘴大的人吃得多，也不是命长的人吃得多，这有很多的内外因素关联。要知道这原因，理智的方法就是对工作中的事一一做出剖析，并寻找原因。



工作中，我们常常把患者一些正常反应错误地理解为他对我们人格的伤害，对我们的不信任或对诊所的不信任，而我们每个人又因为人性的原因都讨厌别人对自己不信任，将患者提出的一些尖锐或过激问题理解成是“别人不信任自己”这实在是一种悲哀。如果我们把事情理解成这样，就很难有正确的心态去面对，有时不能达到共识还会南辕北辙。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

我们一定要心平气和，荣辱不惊，有时因为年纪轻，阅历少，跟患者接触的次数相对也少，言行可能会有不成熟的表现，有可能让患者内心产生疑虑，害怕你，排斥你。

这也可以说是常见的现像，此时该怎么做，能否让患者认可你就有很重要的意义。

2

有些新人接诊患者时没有觉察到患者的表情或说话语气对自己并不信任，主观认为反正你来了就是要看病，我就是给你看病，天经地义，没什么不妥，没有任何的寒暄和铺垫，就按班就位的进入操作程序。这样做很不得体，受委屈并不奇怪，如果你是新人，当你从患者的眼光中或言语中感受到他对你很不信任，这时你不要急于开展治疗，你一定要先跟患者说说话，缓和疆硬的气氛，在未开始治疗前就得试着能够跟患者亲切自然的谈话，最好是谈专业方面的话题。或一边治疗一边跟患者交流，记得要谈，让患者知道你并不是他想像中那么差，外貌看来年轻，资格看来浅薄，技术或知识却不含糊，这样他就放心了。

如果你有意识到这个“先谈后做”的重要性，你就会想办法去那样做，这样跟某些患者产生误解的可能性就会减少，你的心情就不会郁闷，你的工作经历就不会有太多的遗憾。

在跟患者说话时，患者最怕你不懂装懂，不厚道。而在一些新手心中，生怕不能跟患者建立良好的医患关系，最容易犯的毛病就是胡乱恭维，其实你要做的仅是表达出你的真诚和辅导对方了解需了解的东西，减少对方传统思想观念中对新人的警惕性。如果你想改变对方不正确的心态你自己先要有自己的立场，你要注意说话的节奏，尽量趋于自然，不能对事无大小，不能说得太复杂，也无须不肯明确地表露自己的见地和意向，不然患者听完你的话，总弄不明白究竟你是什么意思。

要做到这一点,首先就要显出真诚。当然这说起来简单，但做起来很难，因为每个新人的综合特征，给患者的印象都不一样，需要自己在工作中总结，融会贯通，再参考，吸收别人的经验又结合自己的特点寻找出适合自己的沟通方法。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，先说后做的方式

3

我说一个猪跑出来的故事，看大家能否悟出点什么，想到什么，这是关于沟通时要注意的问题，尤其是大家都知道聆听对方说话的重要性时。比如说你在跟患者说话，你想让患者接受你的建议或服务，这时你感到气氛还不协调，患者还不信任你，直接说出效果可能不好，你不想直接说，想先说些话题消除彼此的隔阂让患者接纳你。

这时医患沟通就开始了，故事也开始了："有三条猎狗追一只小白兔，追着追着，眼看就要追到了，突然小白兔钻进一个山洞里不出来了，这时三条猎狗舍不得放弃，就守在洞旁边等候。突然又从洞里钻出一只山猪，并迅速爬上旁边的一棵树上，但树太小山猪太重掉了下来，把三条猎狗都压伤了……"？？？就这样，完了，故事讲完了，真的讲完了！！……这时大家想到的是什么呢？可能想法很多个，有的会说猪怎么会爬树呢？有的会说猪掉下来怎么可能一下子压到三条猎狗呢？其实大家有没有注意讲故事的人的用意是什么呢？

有没有发现有时我们在跟人家说话，你在向另一个人灌输你的理念，可是说着说着，最后却变成是他向你灌输他的理念，用营销界的话来说就是推销反被推销。有一个业务员去向一个商场推销产品，可去了商场找到销售主管后，谈着谈着，到了最后产品一件也没有推销出去，反而在商场里买了一大堆的商品回来，这就是被那商场销售主管反推销。

而那个业务员就是忘了他来商场的目的是为了推销自己的产品，造成这样的结果主要原因就是那个业务员不能主导谈话的内容，所以你能不能主导谈话的内容或方向很重要。那个猪跑出来的故事的意思就是你必须记住你的目的，不要被某些突发因素影响到你的最初和最终思路，可能现在大家的思想都在想猪怎么可能会爬树？有没有人去想我们刚才不是说猎狗在追小白兔吗？现在小白兔跑到哪里去了？有谁在关注？这才是重要的，小白兔是主，猪仅是辅，我们应该继续谈论关注小白兔而不是谈论猪怎么会爬树……。

我的意思是说聆听虽然是很好的沟通技巧之一，但如果把握不好会浪费很多时间，要适当，尽量不要脱离主题太远，也就是关于牙齿的话题，你要婉转的引导患者的思路。毕竟你是医生，他是患者，专业知识方面你会懂得多一点，适当的给他解惑也是让他信任你的一个因素，若谈论别的话题你可能就见外了。

不要沟通了很长时间，患者还是不信任你，只是把你当成有耐心的听众而

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

、记住你在干什么

已，那样的沟通效果就很差劲了。所以这点须注意，要多去观察，思维不同，结果或做的事肯定不同。因为就算是沟通后的总结，大多数的实习生总是被：“我到底做错了哪些”？这样无谓的问题困扰。真正的沟通高手和初学者的区别在于高手们自问的是一个不同的问题：“我到底做对了哪些”？

4

接近不同性格的患者是一门学问，其中也有不少的诀窍。例如：患者性急 ，心直口快且善变的话，就很有可能在一时冲动之下决定某些事，这时，我们就要平心静气地做出判断：患者是否是真的需要，还是一时冲动的决定。

有的患者生性多疑，事事想考虑周到，不易获得其信任。我们就要对技术或服务有深刻的认识，随时准备答复各种质疑，耐心提供大量充实可靠的资料，帮助患者做出决定。

还有沉默寡言的患者，他们缺乏表情，态度冷漠，其内心令人难以捉摸。那么做为医务人员，不能因其冷淡的态度而怠慢，可附和他，不要说太多不必要的话，有时找个话题，比如请他对你诊所的问题或服务或某些事发表意见或批评，反而会取得出乎意料的效果。

在一些讲解沟通的理论文章中，我们经常可以读到许多精辟的论点，比如：优秀的沟通人员应该具有学者的头脑，艺术家的心，技术者的手，劳动者的脚，这句话可以给我们带来许多积极思考。有这样的表现最好，问题是很多人都难做到这样。

犹太人的《塔木德经》里有这样一段话，“没有人能看到这个世界的本来面目，我们看到的仅仅是我们眼中的世界”。——除非用对方的观点来考虑问题，否则你不可能真正明白一个人。

我们经常要面对各种各样的问题，如果最后患者愿意接纳你的意见，并接受治疗，证明你的行为是有效的，沟通是成功的。而失败的沟通会拉长彼此间的距离，导致防备心理越来越重，就难于发掘共同的语言，双方的心里距离也就越来越大。

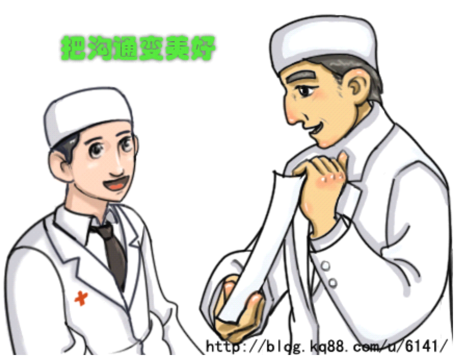
5

学习总是枯燥无味的，而要让自己长久地有精神，长久地有行动力，持久地坚持下去，最好的方法就是把沟通转化为爱好。但是就像很多公司的激励培

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

训班一样，很多人激动几天或几个月，就不能持久了，而要让一个人信心充足，持久地坚持下去，最好的办法就是让他当讲师。他一旦当上讲师了，他就有精神了，当他准备给别人一碗水时，自己就必须要准备一桶水。那么他准备这桶水的过程，就是一个自我学习的过程。一个沟通能手能够给别人一碗水，自己就得准备一桶水，你想：他学习能不认真吗？他学到的东西，都要把它讲出去，讲他所学，讲他所想，想他所讲，他就会越讲越好。

一旦你将沟通转化为爱好，你就不会介意途中的辛苦，也不会抱怨患者的不配合，知道患者为什么难沟通就是你沟通技巧提高的开始。现在你开始习惯一种感觉，在你以前认为与沟通无关的时间和场合，你会发现沟通正在发生，你应该用心观察。 你在沟通中越投入，你从生活中的各个方面观察沟通的机会也就越多。用心去体会，你会发现沟通遍布于你与其它人的每次交往中，而且，你会注意到别人所做的沟通付出的努力与自己进行比较。当乐于与患者亲切沟通成为了你的爱好，你已经习惯了观察，学习，转换，释放，你的沟通技能就会迅速提高，你的患者就乐于跟你说说话，你的朋友自然也会越来越多。



你的个人乐趣不会全是你的工作，但是你的工作一定要是你的爱好。有些人，常常羡慕那些人缘好的人，他们朋友满天下，处处受欢迎，走到哪里都给人们带来欢声和笑语。而自己呢，总是孤芳自赏，朋友无几，走到哪里都是形单影孤。这种现像可以改变吗？你能成为一个受人欢迎的人吗？当然可以！

就像善于沟通一样，好的人缘是可以逐渐培养的，关键取决于你自己的决心和努力。所谓生命在于运动，朋友在于走动，做好沟通在于主动。

6

善于沟通的人和金牌得主的运动选手是一样的，资质再好的选手，不经过正确的训练，都无法成为杰出的选手，相信不仅是运动选手，其它行业也是一样。为什么这么一个简单的道理，在沟通的领域却不太受人重视呢？

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频

，方法总比困难多

口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

是否沟通技巧被认为是代表口若悬河，天生辩才无碍，这个看法绝不是我们与人沟通的真正含意。正确的沟通是一种技术，但我们一直缺乏正确的导向，某些原因，使一些人仍错误的认为善于沟通是与生俱来，俱有天赋的，但我们要坚信：没有学不会的技巧，只有不适当的方法。可以这么认为，没有天生的沟通专家，不管是谁，只要经过认真摸索，学习就会是优秀的沟通人才。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，

无论患者作出什么选择都将尊重他的选择。甚至放弃自己提出的治疗建议方案，做

到这一点当然很不容易，为了患者的牙齿健康和责任感，医生一直在思考和衡量怎么构思治疗方案，但现在只好改变或放弃自己的想法和方案。他们把这个新的决定对患者坦诚相告，并对于这件事没有达成共识表示遗憾，而且说明这样做并不是为了多获利。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

本能保护系统

有时在这种情况下，患者反而会积极思考，想法反而会改变，由于感到不必维护自己的利益和独立个性，他就会放下警惕，进行了比较客观而深入的反思。如果他自己找不到更好的办法，他会发现自己其实也需要医生所建议的那个方案，这样沟通就达到效果，服务就开始了。

3

我们每个人体内都有一种系统、称为“自我本能保护系统”，是大脑内的其中一个神经网络系统，它保持警觉和意识，在不同的意识程度下能够发挥不同的作用，简单地说，自我本能保护激活系统就是一个保持警觉的过程，人们的注意力往往会集中到对自己有好处或者有威胁的事情上。

这个概念可以给我们什么启示呢？有一个故事，A 和 B 两个人是好朋友，经常一起去办事。有一次两人一起坐班车去外地办事，B 先生回来时顺路带回一箱假烟，回来时两人都坐在班车的前面，假烟也放在前面，当车子开到一个拐角的空阔地方，B 先生急忙拉着 A 先生从车头走到车尾坐在后面的坐位上。A 先生正在疑惑为什么要这么做时，车子刹车接受检查了，路边忽然冒出几个交警和稽查人员要检查车辆有没有装载违禁物品，当稽查人员走上汽车检查到这箱假烟，并询问这是谁的货时？没有人回应，这箱假烟就被烟草稽查人员和交警带走了。

事后，A 先生问 B 先生：“奇怪，你怎么会知道前面有交警在检查”？B 先生说：“我远远就看到了，赶紧跑去坐到车尾的座位上，不然，假烟被检查到了，人也可能会被拘留，现在真是不幸中的万幸。”

所以说，人为了保护自己，他注意什么，就对什么东西敏锐。同样，我们发现，一个人在追寻目标时，只要有目标，就会有方法，在目标的作用下，自我本能保护激活系统会发挥更积极的作用。

4

与此相反的是，人在认知新事物时如果这件事跟自己“关系”不大，就会有短暂“失盲”的现象。因为在沟通中如果我们没办法让患者产生“参于感”、他就会产生旁观者的心态。这样一来，就算讲得好、效果也不一定会好。事实上，对于沟通中存在的一些现象，我们如果不能把人性的这种规律研究透，就很难掌握患者的心理。因为有时某些患者会认为医生提出的方案虽然不错，但自己并不需要，内心支撑的错误信念是以前并没有这个方案时、不也是一样过日子 、

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，本能保护

一样吃饭吗？所以有排斥心理，认为这是可有可无的事，如果他是这么想，心中就会产生盲点。所以我们要做的一件重要的事就是要让患者明白，配合这个方案的实施最大的受益者就是你自己。

同样，如果我们知道有些事自己也有“盲点”我们就能理解患者，对于患者的盲点，就能够客观地对待。这样，当正确的治疗方案患者固执的拒绝时，你就会想“哎呀”这个人看来盲点还挺严重的，这样你就不会那么“失落”了，或者说失去信心，也就会有足够的耐心去说服引导。

5

盲点有好、坏两面，不好的一面是让人产生固执的秉性。好的一面是可以使人的思想不受别人观念的限制，突破盲点就能发挥出潜能。说个故事，有个世界冠军，他叫柯里夫杨，61 岁了，是一个边远山区的牧羊人，他去澳大利亚参加一个有几百人参与的马拉松长跑，从悉尼到墨尔本有 600 多公里，600 多公里要跑多久？好几天，柯里夫杨参加比赛时，他不太懂，穿着一个高筒的皮靴，戴着一个瓜皮帽，跑着小碎步，人们都以为他在开玩笑。结果竟然比别人领先一天半的时间到达终点，成了冠军，而他夺冠的原因竟是“他没有受过专业的训练”。

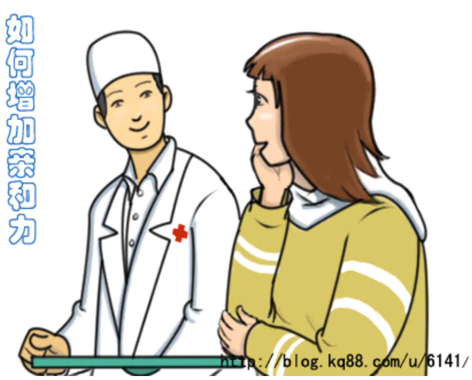
那些世界冠军，受过专业训练的人，他们都有一个理念，那就是每跑 18 小时，必须要睡 6 小时，所以他们都很有规律地去跑，休息，吃东西，然后再跑。大多数的运动员都被别人告诉他的那些真理限制了，而柯里夫杨不知道，他就没命地跑，反正，累了他就歇一会儿，歇一会儿起来再跑。

这说明，一个人，当他没有这样的一个理念时，当他没有受到外人所告诉他的所谓真理的限制时，或者说平时没有或少受到消极的观念和理论影响时,，有时相反他还能获得成功，更容易突破盲点。这是另一种盲点。

但是当我们与患者沟通时，当患者心中出现盲点时，不管是出现哪一方面，却容易造成沟通的失败，所以这个应引起重视。如果说有什么方法可以消除他的盲点，最好的方法就是：不论沟通何事，就都得让他精神集中，有一种明确的，严肃的参于感。也就是说，让患者明白我们和他的对话是正在寻找解决他牙齿重大问题的事，而不是在讲故事给他听。这样他的盲点就会消失。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，突破盲点



一，爱心包容，理解别人，严己宽人，爱人如己，换位思考，将心比心。

二，懂得感恩，态度诚恳，言语和气，多帮别人，医德高尚。言行一致。

三，慈善心肠，急人所急，讲守信誉，有责任感，多做善事。谦虚谨慎。

生活中你碰到某些人，甚至是你诊所旁边店铺的经营者或员工，不管他是患者或是不是熟人，你有没有经常亲切的跟他们互相打招呼？说些口头话，例如：“你好，或这么晚了你吃饭了吗？或才一星期没见就说什么好久不见等”。来而不往非礼也，一般对方会回应说：“我吃饱了你呢，也吃了吗？或我还没吃

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

20、如何增加亲和力

饭，你吃饭了吗？”

这些没有技术含量的客套话，天天有人在重复，以前我是懒得说，我最讨厌跟别人互换这些客套话，感觉罗罗嗦嗦没一句有用，浪费时间。但当我意识到这些话的重要和深远意义时，我就常说，我乐意说，还经常问候别人这些话语。不管他是否很熟悉，虽然有时还不确定这些话的份量，但对方乐意听，会觉得你在关心他，是个很和气的人并愿意跟你做朋友。他们的内心潜意识里就会接纳你，你的良善形像就会保存在他们心中，而这样做只有百益而无一害。

2

人际关系非常微妙，严重的是我们以前可能从没认真地去考虑过一件事，就是同样一句话或者口头话，不同的人说出来意思大不相同，甚至是相反作用。比如你说了比较过激的话，甲先生对你印象不好，甲可能会马上判断你的话是针对他，甲会向坏的方向想，乙先生平时对你印象好，他并不认为你的话是针对他，乙的内心想法却刚好跟甲相反，落差巨大。



而他们这些情绪微妙变化并没有用言词说出来，所以你自己都不知道，而这对你日后工作顺畅与否重要性不可谓不大。

如果无意中得罪的是心胸狭窄的人，甚至可以左右到你以后的生活，这个想一下就知道了，生活中就有很多这种事发生。所以在别人心中预先留有好印象是多么的重要，养成这习惯也是增加亲和力的方法之一，而这些就是你无形的资产。

3

:光明磊落，做诚实人，不但合乎时代潮流，而且会换来信誉，促进患者忠诚度的加深。只有诚实才能站住脚，诚实人已越来越吃香，并有所作为，这方面的例子不胜枚举。当然，诚实人也会受到损失，从而使那些不讲信誉，以次充好者有机可乘，这种现象现在存在、以后仍然会存在。但这些事即使逞得一

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

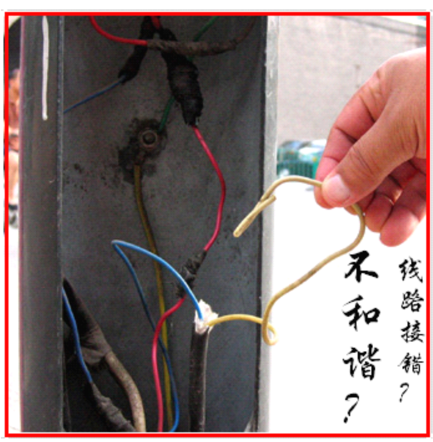
时，最终必将逃不掉群众的眼光，难于长久，这无异于杀鸡取卵式的做法，最终受损的还是自己。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

”

他在街上开了间店，我忽然想起一件事要让他帮我一个小忙。就走进他店里，他看到我就问我有什么事情吗？因为我很少去他店里，一般都是有事才去，所以他那么问我也是正常。我正要说出要向他咨询的事，但不知怎么我竟然说成是“没事啦，好久没有看到你们夫妻两个，想念你们，来看看你们了”好久不见你了，你都没有什么变化，还是那样的帅。

这么一说，他们夫妻都笑了，他们知道这肯定不是我今天的真实意图，对于这样善意的谎言，他们并不排斥，甚至乐意听。于是他放下手中的活，开始倒水泡茶了，客套几句后我就直奔主题了……，因为有好的开端，他今天很热枕的回答我所有的问题，提出了几个很好的建议，并高度评价了我的方案。让我感到他今天的热情比以前多了不止一筹。



而据我所知，他平时的人际关系口碑并不是很好，以前我和几个朋友茶余饭后谈论到他的时候，很多朋友谈论到他的为人时大多带有不友好的口气和态度。这让我想到，他们关系不友好是谁的错？肯定是陈先生性格不合众，对众人不够“好”对别人态度冷漠，所以背后才会有这么多不友好的评价。

但是问题在于如果他们都像我一样，跟陈先生碰面时，说一些气氛融洽的

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，21不和谐都是谁的错

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

话，陈先生能对他们不热情吗？“NO”肯定很热情很友善，那么他们还会在背后这么评价他吗？肯定不会！这将会是一个戏剧性的改变。

2

我们中国人不习惯赞美别人，常把对别人的赞美埋在心底，尤其是对一些不是很熟的人，很少说一些关心的话，常常通过批评别人来“帮助别人成长”，其实这个做法是错误的。不管从那个角度来看，这样做都是不适合这个社会的游戏规则，只是受传统文化影响，潜移默化的原因，惯性所然，很多人一时改不了或者说暂时还没有想到要改。

批评总是让人难接受，受方有一种如坐针毡的感觉，过激的批评甚至会让受方产生排斥，抵触心理。相反，赞美比批评带给别人的进步要大，别人有好表现，想法就要赞美，要夸奖，只有这样才有好的人际关系。医患沟通跟这同样的道理，有异曲同工的相似，只要有好的开端，气氛就有可能融洽而打开患者的心菲。

当然赞美一定要真诚，不然就不叫赞美而叫拍马屁了，因为那种奉承不是发自内心的话。如果你经常说一些违心的称赞，那么，当你真的发自内心的赞美一个人时，人们便很难再相信你。其实只要你认真观察，总是有很多事情值得你去真诚地赞扬，没有必要说那些不真心的话。

要赞美事实而不是人。要是我们把赞美的焦点放在了别人所做的事情上，而不是他们本身，他们就会更容易接受你的称赞，而不会引起尴尬。例如，“林艺辉，你的书写得真好”要比“林艺辉，你真棒”让人容易接受；而“韦卜方，你昨天在伊丽莎大酒店的演讲非常精彩”比“我实在找不出一位比你更好的讲师了”更让韦卜方觉得自豪。

赞美要具体。当赞美的对象是针对某一件事情时，赞美会更有力量。称赞得越广泛越庞杂，它的力量就越弱，因此，赞扬别人时，要针对具体的某一件事情。例如，“建元，你今天的穿戴非常得体，你的领带跟你的黑色西服很相配"要比“林建元，你今天穿得很好看”更能说到林建元的心里去。而“惠红，你每次和人们说话时，都能让他们觉得自己很重要”就比“林惠红，你很会说话"更有力量。

有些话是不能张冠李戴，所谓不同的人说不同的话，用凡人的说法就是：见人说人话，见鬼说鬼话，不人不鬼说胡话，其实这很难做到。沟通能力强需

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，多赞美别人

要有广博的知识和准确的识人能力支撑，才能针对不同的患者用不同的方式来沟通。

如果患者是一个绅士，就要用绅士的方式来对待，如果患者是“民工”，谈话方式也要有“民工的思维”，只有这样才能沟通到位。有经验的人都知道，针对不同的对象，不同的事情，在不同的时机，说话的方式不一样，很多沟通技巧都要综合运用。比如要先听后说，要以对方为中心等，我们每一个人的背景不同，经验不同，因此对沟通技巧的体会和掌握也不同。沟通技巧是理论和实践经验的总结，需要花时间去学习，体验，参悟。

3

有些人总是纳闷为什么有的人总是碰到或认识到很知心的朋友，他们的朋友对他极好，有的人朋友总是离他而去或不以诚相待貌合神离，其实问题都是出在自己身上。人是地球上最有灵性的生物，你自己是不是真心跟人交朋友，平时有没有细致的为对方着想，对方能敏感的感受到。

虽然这并无须言语来表明，潜意识里如果你没有真正的替对方着想，没有善意的付出，你的言行举止是无法做到没有一点瑕疵而掩饰很久的。这样没有人会真心为你付出，这是过于强调自我感受的人，不懂得吃亏是福，要学会交朋友，可直接向那些最懂得结交朋友的人学习。他们都有自己的看法，都有一套自己的想法总结。要想结交朋友，就该推心置腹，以全部的热诚去对待朋友 。即使只是接个电话，当你接电话时的第一声“喂！”就该让对方感觉到你是多么乐意接听到对方的声音。聊电话的过程中你就该让对方感觉到你对这次通话的内容是多么的重视。

维也纳心理学家爱佛瑞艾德纳，在其著的《人生真义》一书中说得很好：“只有不懂得关怀别人的人，其生活才会面临真正的痛苦，甚至伤及他人，人类之所以充满失败，正是由这些人所造成的。”

4

热情是一块磁石，它来自于你对你自己可以提供的东西的价值以及对它的信心。那意味着你决不催促或强迫别人，即使你的朋友在开始时还没准备好，也不要对他们失去希望。要保持好人际关系，并看准“适当的时机”。

良好的服务可使双方关系日益稳固，改善服务的每一个可能都要当作大事

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

来切实落实，损害形象的每一个细节，都不能当作小事而置之不理。即使患者不懂，也决不能欺骗。以高度的责任心为患者服务，患者才会感受到优质服务的价值，治疗结束，并不说明服务已经全部结束，还要对“售后服务”的承诺给予足够的重视。通过良好的沟通，我们可以把握患者的新需求，便于量身定做增加新服务，捕捉新机会。

如果你没有足够的患者忠诚度或者朋友，你的生意根本就不可能有多好。但由陌生患者而变成忠诚的患者，由忠诚的患者变成朋友，是一个循序渐进的过程。要将陌生患者变成忠诚的患者需要方法和热情，不然只会令自己烦恼和麻烦，沟通技巧方法众多，但热情却不可缺。

人与人之间经常的交往很自然地会产生友谊，在诊所以外的地方，医务人员和患者通常比较放松，谈话也常常涉及个人的情感世界与兴趣。或者因为共同的兴趣，他们之间的关系也会变得密切起来，建立起亲密的友情。

友谊为双方都带来了不言而喻的责任，朋友之间就要始终互相关照，互相帮助，在很多场合也不例外。一些医务人员与某些患者交往甚密，他们的诊所或服务总是能在患者平时的的口碑广告中得到特别推荐，在众多诊所中脱颖而出，在他们心里有着特别显眼的位置。这样的境界在很多时候都经受得住考验。

在与患者长期的接触中，服务，交心，需保持个性。在处理问题的态度上，患者是上帝（相对论），但在处理问题的方法上，就要区分患者的对与错。过度信赖宗仰患者容易导致患者随心所欲，一旦建立了友谊，有些医务人员就会把朋友视为当然的拥有忠诚度的准患者，不像对待初次来就诊的患者一样一如既往全心全意地提供服务。

另一方面医方容易产生惰性，满足现状，不思进取。有些熟悉的患者可能会感觉到这种懈怠，但是为了维持友谊，他们很少把自己的失望迅速反馈给医务人员。所以患者关系也有一个度的问题，把握不好则会过犹不及，把握患者关系管理的尺度，既能够培养患者忠诚度以增进效益，又不能顾此失彼，灵活掌握一个“度”也就是要有个适宜的距离。

5

人就像镜子一样，有瞳孔效应，你看到他坏他不好，其实你就是那种人，你看到每个人都是好人，看到每个事物都是美的，你也是那么美好的人。有一个例子，国外某个城镇，有一家玻璃厂，有两户人家在玻璃厂工作了几十年，

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，你是哪种人

后来玻璃厂倒闭了。因为全镇经济支柱就靠这玻璃厂，这个城镇经济也变得萧条，他们只好离开这个城镇。

有一家人早一天迁走，开车开到一半在一个加油站停下来加油，问加油站老板："你们这个城镇怎么样"？加油站老板反问他"你从哪里来，你们那个城镇好不好？"这家人回答说"我们那里一点也不好，工作不好，环境也不好，邻居也是乱七八糟反正一点都不好"。这个加油站的老板回答说"我们这也一样"这家人就开车往前走，继续寻找下一个城镇。

隔了一天，另外一家庭又出发了，也到了这个加油站也问了同样的问题，加油站的老板也反问了同样的问题，他们回答说"我们那里原来也不错，生活很好，左邻右居都相处得很和睦，若不是玻璃厂倒闭了，我们也不愿意离开"那个加油站老板就说"我们这也和你讲的一样，很好"于是第二个家庭决定留下来。

后来老板娘从屋里走出来说"你怎么可以这样，对两家人说不同的话"。加油站老板说"昨天那户人家，他们看人怎么样，他们自己就是那种人，我不希望和这样的人做邻居，所以我告诉第一家人这里不好。今天这家子人，他们为人和气，抱着感恩的心理，我希望和这样的人做邻居，所以我告诉他们这里很好，希望他们能留下来因为我想和这样的人做邻居"。

这是很实在的例子，当你认为全世界的人都是坏人的时候，其实你最坏，如果你认为全世界每个人都是好人的时候，你就是大好人。瞳孔效应，你看到什么，你本身就是什么，你看人不顺眼，你就是那种让人看不顺眼的人，你看到的人都是很可敬，可爱的，那你本身表现也是被人认为是那种让人可敬可爱的人。

其实这例子说的是一个人生观和心态的问题，之所以说这个就是要我们引起警醒，要保持正确的心态。你可以试着深入的思考一下自己对身边的人印象怎么样？包括大部分你接诊过的患者的印象，然后再想想旁人对你的印象怎么样？其实医生也好，患者也好，人都有缺点，关键是看你怎么去面对，怎么去适应，怎么去融入工作中。

6

卡耐基有一句名言："要想钓到鱼，就要问问鱼儿想吃什么"而医患关系亦然，想要搞好医患关系，就得了解患者需要什么。当然、无论你们谈论什么内

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，塑造好形像

容，能否让患者信任你这是一个重量级的问题。

医生如果能够在患者心中建立高大形像，甚至让患者感到亲切，信任，甚至崇拜，沟通就没有障碍，说服力就是水到渠成的效果。然而这是比较高层次的境界，有多年的临床经验和有一定基础的牙医是可以做得很好，而大部分的新手牙医暂时是很难拥有那种感觉的。

医生职业的特殊性，群众把健康交在你手中，如果不信任你，那怎么行？那要多信任才行呢？不管你有多高明的技术和医德，但大部分患者了解到的你的信息却不多。一般是在跟你谈话中判断你的技术和医德，而注意提高自己的亲和力就是让他们信任你的一个好方法。

一位出色的牙医，平时要多看专业的书籍，看得越多越好，要乐此不倦，多多益善，并要常上网补充新知识。网上的知识更新总是最快，比如一些牙医专业网站或牙医博客网就是很好的学习园地，可以学到很多实用的技术和知道一些专业方面的知识和资讯。牙医只要技术，医德好，又善于跟患者沟通就是一个好牙医了，好技术需要多看专业的书籍和老师的指导或网上补充，跟患者沟通需要一些心理方面和交际的技巧。

而工作中除了治疗中该说到的话，怎么与患者相处来升华医患之间的关系，却被大部分医生忽略了很多年了。有些上级医院医师等在治疗中喜欢当着患者及患者家属的面批评下级医生的治疗诊断方案，认为已经实施的治疗方案存在这样，那样的不足，全国各地这种事并不少见。导致患者或其家属对以前接诊的下级医院或诊所的医生等产生不满，也是引发产生医疗纠纷的原因之一。这事你并不能预料和预防，你要做的仅是跟患者在一起的时候，多交流，患者认同你的为人和感受到你的亲和力亦能减缓一些外来，不确定的干扰因素和阻力。

7

患者无论贵贱，都是诊所生存和发展的重要资源和宝贵财富，所以我们应该秉承“患者就是上帝”的概念来为他们服务。不能视“有钱”的患者为“财神”，对其无理要求也忍痛答应，也不能篾视“没钱”的患者，认为可有可无，对其正常要求也置之不理。无论是那一种患者，我们都需深入了解每个患者最迫切，最实际的需求是什么，而这些就需要畅通的对话来完成。

我们应当知道，过去的一些伟人以及现在的很多成功人士，他们不但是实干家，而且口才大都不错，甚至有些是演讲家。而医生必须要跟患者打交道，

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

、同等的对待

面对自己的顾客，你说的话不但要具备专业性，还必须具有感染力，而感染力取决于你的语言是否生动。

但要达成良好的对话氛围并不是对所有的患者提出的要求都要无条件的满足，作为医务人员所做的不是去讨患者的欢喜，是要能站在患者的立场上，用患者的眼光来看待问题。真正去关心患者的利益和健康发展方向，关心怎样才能帮上患者的忙，以这些为导向。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

。

很多人喝酒时都不用护肝，自己也就觉得没必要了，即使服用了，也有“示弱”之嫌，甚至有的人会把这当成是件“没面子”的事。

3，便利性。在以患者为中心的营销中，消费者接触产品的便利性是最为重要的因素之一。便利性不是简单的触手可及就行了，还要把握消费者的心理。以前的醒酒护肝类产品多是把产品放在酒店，酒吧等地，事实上，很多人不想在众目睽睽之下购买这种产品。其实这给消费者提供的只是行为上的便利，心理上

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

却带来了不便。中国式的喝酒讲究的是一个痛快，豪爽，义气！弄一个醒酒护肝的东西放边上，总觉得哪儿不对劲。

想一想，哥们几个正喝得兴起，旁边却老是有一个声音时时提醒你少喝点儿，别喝伤了身子，烦不烦哪！有点像你在吃饭时旁边一个人一直在提醒你不要噎着，走路不要摔跟头之类，真无聊。

但其实私底下在醉酒后，如果有一种东西能够醒酒护肝，那是多么及时又贴心。既然喝酒的人有这种需要却不能洞悉自己的需要，那就让爱他们的人帮助他们解决这个需要吧。因为你可以拒绝海王金樽，但你不能拒绝爱你的人用海王金樽来关心你。

所以他们策划出“皇帝大宴群臣”和“总裁请客”在电视上播出的两支广告片将诉求对象瞄准了皇后和总裁夫人，将海王金樽与关爱之情结合起来，刺激商务人士背后的人行动起来，用海王金樽表达对爱人的关心。

这样海王金樽不仅能醒酒护肝，还能传递情意呢！而醒酒护肝的市场需要，也终于转换成了市场需求。

当然海王金樽产品的服用效果是不是像电视上说的那么好，那又是另一会事，如果产品确实好用，市场会稳定、如果产品不好，那造成热销局面也只能是昙花一现，而我们现在不是说它的服用效果怎么样，提到的仅是它的“引导工作”确实做得不错。

从这个例子可以看出，某些心理障碍的原因，会影响到整个事情的进展，有时若用正面的方式对方接受的程度不一定高，效果不一定好。而我们跟患者沟通时，比如医生提出的一些合理治疗方案患者不接受，主要原因大都是患者有某些心理障碍，只是具体原因各不同而已。

比较兼容的方法就是沟通时有必要让患者区分清楚：保养，维护好自己的牙齿不是一种凭自己兴趣好恶而决定的爱好，并不是由自己心情控制可有可无的爱好。这是一种责任，是对自己的身体负责，受益最大的也是自己，是很有必要去做甚至时间早或晚会影响到疗效的一件重要的事。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

2

在通常的印象中，能说会道总是沟通的最有利武器，多数诊所热衷招聘精力充足，口若悬河的医生，事实上，口才与沟通成功与否并不能成正比。好的沟通人员懂得什么时候该说，什么时候该闭嘴，有时正面不行，就用侧面的方式，这点若单纯从沟通的角度来看、它跟商业上的产品销售的沟通类同，有些相似。

你在与潜在患者见面前，是否能事先知道患者面临着哪些问题？有哪些因素困扰着他？比如，性格上犹豫不决的患者，说话迂回，不好意思与人对视，语气较轻，看上去想与任何人都保持距离。面对这样的患者，首先要找出他们不能做出决定的原因，然后帮助他们明确目标。最好能从寒暄入手，化解双方的陌生感，同时为他们提出一些建议和方案，再逐步引导出他们真正的需求。你若能以关切的态度站在患者的立场上表达你对他的关心，协助解决潜在患者面临的问题，让患者感受到你愿意与他共同解决问题，他就会接受治疗。

例如，有一次，有个患者来治疗牙齿，一直说他很忙，还要我快点，不然他跟别人约好了时间，怕来不及。他确实很忙，单单在治疗中他就接了几个电话，接完电话后一直说他最近弄了个什么工地，雇了几十个工人在做事，忙得很，牙齿的重要性要重视，这些他都知道，早就知道了，就是太忙了，抽不出时间来。休息的时间都很少，哪还有时间去重视在意牙齿等。

我就跟他说：“时间是要靠自己安排的，其实不单是你很忙，很多人都很忙，美国总统布什也很忙，可有一次我竟然在电视上看到他手中抱着一只很可爱的小哈巴狗上飞机要去夏威夷度假，在上飞机登梯时一手抱着小狗，一手跟记者和送他的人们挥手致谢。让我感到很意外，以前总以为他要日理万机，忙得很，竟然还有时间去度假”。

他听了这些话，就不再说自己多忙了，可能也觉得意外，我猜他以前去别的诊所也可能常说自己很忙，可这次竟然没有得到认可，可能还被认为是在瞎忙。而本来他都是自顾自说，我跟他说的话他虽然不会当耳边风，但也没有认真的听。经过我给他说个例子他有点感触，接下去后我说什么话他也开始注意听了，并有耐心接受治疗了……。

3

我们去超市购物，决定我们会买多少东西的最大因素，就是我们在超市里

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

面停留多久。知道这点之后，经营者会想尽一切办法放慢购物者的脚步。他们用柔和，优美的音乐和灯光，使你放松的同时放慢脚步。柔和谧静的灯光，能使患者每分钟眨眼的次数，从 30 次减少到 14 次。为什么呢？研究发现，你眨眼的次数越少，你就越放松，你就会越走越慢。你想过为什么货架间的过道都是弯弯曲曲的吗？这样，你就会放慢脚步，结果是，你猜到了，那就是买得更多。

4

商家经常使用让被动购物转化为主动购物的技巧，那就是有奖购物，比如当天购物满 200 元有一次抽奖的机会，如果说当你买了东西刚好花了 180 元，走到收银台，旁边抽奖箱显目的红色大字写着，满 200 元可以抽奖，一等奖 2000 元，二等奖 1000 元。你心里肯定会想，我就差 20 元可以抽奖了，如果你心里想着仅差 20 元不凑成数去抽奖很可惜，你就会在货架上搜索一些可买可不买的东西，把它放进购物篮中，凑足这个数，去碰碰运气，这就是由主动消费到被动消费的过程。

研究发现，我们在店铺购买的东西，有三分之二都是冲动之下买的！知道这点之后，零售店铺将他们的店铺设计为鼓励消费者冲动购物的样子。最经典的例子，就是结账柜台旁边的糖果架。不过店铺在所有的地方几乎都提供了冲动购物的机会。这些说明只要你细心观察，很多东西的作用是想改变人的习惯。

5

若是仅从效益方面来说，牙医跟患者介绍诊所的服务范畴也是一样，有很多技巧。如何跟患者介绍诊所里的服务范畴，是一个很有争议的话题，首先如果你想找出一种可以长期使用，一劳永逸的方法，我只能说那不实际，因为人是多变的。每个患者的性格，地位，经济能力，和对牙齿保健意识都不一样，所以需要灵活安排。一般来说，目前治疗牙病收费较少，盈利甚微，做修复如烤瓷牙，贵金属，全瓷牙会好很多，所以同样的设备硬件，人员不变时，要提高诊所的投资回报效益就是深度服务每天来到诊所的患者。现在说的例子以私人诊所为主，预约式或公立医院可能有些部分方法不同，但也有相似之处。

患者会永远把自己的利益放在第一位。如果你要做的事直接或间接损害了他的利益，那你便难于和他沟通了。与各种类型的患者相处，必须重视每个细节，让他感受到来自你内心的关注和细致。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

6



在治疗时如果你检查到患者的口腔里有缺陷牙位或有必要修复的牙齿，或者说口腔里的牙剩下不多了，如果这样放任不管，对于牙齿的危害性很大，需要做义齿修复吃东西用力更平衡，这个时候你就要建议他镶牙。

正常患者会问你需怎么做，做什么牙好，如果患者的牙龈和牙齿的条件适合做烤瓷牙，你可以向他推荐烤瓷牙。

但患者有自己的价值观，虽然他的价值观不一定正确，但你的建议他也不一定会接受。

患者的心理是复杂的，即怕做的修复体质量不好，又怕花大把的钱换来的效果自己不满意，常有犹豫不决的表现。所以如果你能明确的说出修复体的优点，解除患者的疑虑，并善于找出患者内心真正的症结，适当的疏通引导，患者就会接受。

比如有个患者的口腔条件和牙齿条件适合做永久性的修复体，当你跟他介绍了全瓷牙和烤瓷牙或钢牙的价格后，患者不清楚各种材料的差异，所以选择要做钢牙，接下来你怎么做呢？你会怎么想？是备牙取模做钢牙呢？还是为了患者的长远效果和美观着想，建议他做好一点的？

我们要分析患者的想法，是自身经济条件不好不想做“好一点”的修复体，还是觉得没必要做那么好的牙？或者曾经的道听途说然后对牙医行业有偏见，认为这是暴利的行业，做太贵的材料没必要，普通的假牙还不是一样可以吃东西？错误的认为“好”和“坏”都一样，能吃能咬就行。

其实不管是经济问题，还是觉得没这个必要做那么好，都是相对而不是绝对。患者中不管是穷人，富人只要他觉得哪一种对自己有利他就会做出对自己有利的选择，而不管他是谁，对健康的向往都是不变的追求。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，寻找真正亮点

相容性，等很多效果不是很好，寿命不长，很麻烦，若以后换来换去对牙龈和基牙都会造成很大的伤害。全瓷牙或烤瓷牙镶在嘴里后的效果远非一般的树脂牙等可以比拟的……略，还可以有很多种说法，当然也不用说太多，太罗嗦有时有反作用，这需诊所的自身条件来介绍，因人而异，各不相同，但只要你能够说出真实的亮点，能够触动患者心中的“那根敏感的弦”，患者一般都会接受。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

但是我们介绍高档修复体时切忌不要把低档修复体说得什么也不是，如果那个患者经济真的很差，本来就是打算镶普通修复体，如果他认为普通的修复体很不好，让他感到惶惶，“高档”的舍不得做，“低档”的又不好。本来是满怀希望的想镶牙，现在真的不知该怎么办了，拿不定主意可能会放弃治疗，得回去再“考虑考虑”，等等，这样的沟通方法肯就有问题了。

2

有些患者的基牙条件很差、就不要建议他或她做固定的高档材料修复、就算患者本人要做高档的修复、也应该跟患者解释清楚、基牙不好做固定的高档修复也是浪费。

有些患者的基牙条件好、经济也不错、就可以建议他或她不要做得太差、有这个想法是因为曾经碰到很多的患者以前在别的地方做了普通的修复、一年或几年之后觉得很不好看，自动要求要拆掉重新修复换成好一点的。即然粘合了、如果不是很不好看、一般我会告诉他假牙还很牢固要不要拆掉需慎重。这要把很牢固的假牙拆掉可不容易，拆来拆去的基牙可受不了这么折腾、重复花点钱是小事、要是基牙或牙龈损伤就太可惜了。

当然了、如果确实很不好看、也只能是拆掉重做了。但一般患者自己坚持要拆掉重做的大部份是以前镶了钢牙或普通烤瓷牙、现在为了美观或相容性的问题等要换成烤瓷牙或高档修复体。所以、如果第一次来镶牙的患者、若自己要增求镶钢牙就行的、要跟他说详细点、当然、烤瓷牙是比较漂亮、价格也不一样，甚至备牙时的牙体要磨掉比较多、优点和缺点都要说、这些要跟患者说详细、清楚。提供几种方案、然后让患者自己选择。

3

我曾经碰到一个50左右岁的农村女患者，她的牙齿条件适合做烤瓷牙，家里人也督促她需要镶牙，她女儿在外地大城市工作，也给了她一笔钱，要她去把牙齿整理一下，做好看点，可她钱是收下很久了，就是不去镶牙。

像这位患者，基本条件都具备了，健康条件，口腔和牙齿条件，经济条件都有了，剩下的就是心里障碍问题了。以前年轻时生活条件差，养成了勤俭节约的习惯，舍不得花钱，虽然现在儿子，女儿都有工作了，收入也不错，也很孝顺，只是在外地工作比较忙没办法陪她一起去看牙医。经过与她的交流，我发现她对于牙齿的问题并不重视还自己有一套见解（比较固执）这次来看牙医 ，

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

是因为另有颗牙有点小问题来咨询。

虽然牙列中缺少了不少的牙，却不修复，也不打算修复。她离我这里有十多公里远，这次是别的原因来县城，她的亲戚建议她牙齿要修整一下，所以才来到我这里咨询。当然，刚开始她是很固执，当跟她说了缺损牙位不修复的危害性和镶牙的重要性后，她又说要等回老家后再镶牙，因为她家乡有位牙医跟她是邻居，技术很好，关系也不错，平时牙齿有些小问题去找他处理还不收她钱。她若在我这里镶牙还怕那个牙医知道会不好意思。跟她沟通一会儿后，她接受我的建议，要在我这里镶牙了，又要做钢牙还是要最便宜的钢牙……。

跟她说了一些人生观后，她也认可，最后下颌做了几颗烤瓷牙和几颗钢牙，取好了模型还问我说，在这里镶牙，没有给她邻居（牙医）镶牙回去后要是让他看到会不好意思，（都是熟人）该怎么办怎么跟他说？这个问题对她的困扰很大，要我帮她想个办法。呵呵，我建议她说，你就说是你去你女儿那里做客住了几天，你女儿带你去那里镶牙就行了。

这样，过了近一个月，她又主动来镶上颌牙了，上次做下颌这次是做上颌，取模型做了几颗烤瓷牙，过几天后来镶牙了，粘合后、拿个镜子照照修复后的最终效果，她和我都感觉满意。

这位患者我的印象较深刻，总结第一次的沟通，过程中互动不错，话题很广，竟然谈论到她年轻时介绍对象的事，她谈到年轻时有一个人暗恋她的往事，前不久又碰巧遇见他等。两方的变化都很大，这话题让她很兴奋，有这个契机，所以我也就以“他”的角度来跟她说镶牙有何好处的综合因素。是这个改变她固执的观念，取到很好的效果。因为她曾经对我说，我这些牙齿咨询过好几间牙科诊所了，都没有做成，因为我很怕磨牙（注：这应不是主要原因）想不到最后是在你这里做……。她的话让我感到很欣慰，这个例子说明在医生技术差异不大的地方，沟通技巧是非常关键的。

或者除非你非常有名气、患者大都是慕名而来，那不一样。不然第一次接触时候、你不认识患者、患者也不认识你、这个时候你的专业技术再好也没用，患者不可能会知道。若没有得到患者的信任，就没有合作关系的产生，没有进入实质性的阶段，那说什么都没用。技术、医德再好也是养在深闺无人识，只有自己知道。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

4

对于一些老年人或牙齿条件较差的患者，如何设计一个好的修复体很关键，如何让他信任你亦是关键，正常情况下，牙齿较差的人不可能只到过一间诊所治牙，来到你诊所之前可能曾有几次去过别的诊所的经历。如果我们认为只是用心做好修复体就行了，这样我们在患者心目中仅是一个普通牙医而已，要改变他的印象和增加信赖，接诊时我们可以多举些适当例子，比如告诉他做牙齿并不是“会做”就行，设计也非常关键，同样的牙齿条件，如何才能做得更好？更耐用、更合理？

就像盖房子，三分大的地皮，要怎么建筑比较好？如何把房子盖得又牢固又节省成本？如何让阳光看起来更充足？空间更宽敞？感觉更舒服？这不是会砌砖头就是会盖房子，很多会盖房子的人都会砌砖头，区别在于会不会合理设计或灵活变通。

镶牙齿跟盖房子一样，会不会合理设计对修复后的咀嚼功能，美观效果非常关键……。



很多时候患者并不知道自己真正需要什么，通过真诚的引导，接受你建议的原因，经常是你说的有道理，把他吸引了。

他就会有所感悟，发现自己缺什么。善于引导，患者会自我思考，判断你是一个有经验的医生，技术可能也不错，信赖你，才会放心的把牙齿交给你，接受你的服务，然后你的专业技术才能得于体现。

5

但有时经常碰到的问题却在于某些情况下医生不知该怎么去说，怎么去引导，这就需要细心多了解一下这方面的事了。

大部份患者对于牙齿的健康和保养知识了解并不多，某些人有时甚至是想所以然的错误观念，所以如果你会给某些特别固执的患者洗脑编程，只要你说得生动简练，又结合实际、不脱离主题，他就会认可你。当然，君子爱财，取

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

之有道。我们需要时刻严厉要求自己，注重医德、以身作则，一定不能把患者确实不需要的服务介绍给他，也不能让患者多花一分冤枉钱，要尽量减少患者不必要的开支，切记！

沟通中一个重点是不管你技术多好，口才多棒，品德多好，但刚开始患者可能什么都不知道，所以你在八字还没一撇时就跟患者说价格有些准患者可能会排斥或选择离开，（不排除本来就是仅要询问价格的，当然，预约来的患者会好一些）因为你不了解这个患者，不清楚他的性格，不知道他对牙医有没有偏见（如以前有过“不爽”的看牙经历）也不知他的情绪现状，或者说他不仅没有信任你还对你有防范心理，在沟通时很容易产生分岐。

所以价格等敏感话题尽量留到后面再说，要在患者情绪比较稳定后再提及，在利弊衡量后才谈到价格，并且说话的速度不要太快，更要以医患平等的口气来交流，不要以我懂得比你多的口气说话。要知道当你说服不了患者，你自己就有可能被患者说服。

如果患者考虑要镶牙，具体是做“好一点”还是“普通点”还没有定下来，二选一的时候，，我们可以慢慢的介绍“好和坏”的差别在哪里，谈话的内容需让患者有选择余地，不要一锤定音，尽量用征求患者意向的口气。一般来说“贵"一点的材料或修复体肯定比较好，美观方面或对身体的生物相溶性较好，装在口腔内长期使用性能也比较稳定和放心。

但当患者拒绝做好一点的如烤瓷牙或全瓷牙，我们要详细了解他拒绝的真正原因是什么，如果是观念的问题，要有耐性引导他的思路到“正确的方向”找出一个最适合患者的治疗方案。重视沟通时的说话节奏，患者的想法和情绪变化等，这其间沟通要恰到好处不容易，就像煮饭一样，猛火可能煮糊了，文火又可能成夹生饭。

平时需要多一些实践用心体会，正所谓大到一个国家的领导，小到一个公司的管理，再再小到一个诊所的经营，能够做到众望所归，人心所向，左右逢源，如鱼得水，无非在于人心的把握而已。

如果我们有生动的言语和科学的数据或例子，真正为患者着想，又能敏感的体会出患者的思维变化，患者就会接受你的观点，你的建议就有更大的可能性被患者接受，患者做出的最终选择会随着思想改变而改变。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

每个人的环境不同，方法也是不同，共同点就是解除患者的疑虑，在遵循医德至上，一切为患者着想的同时，有正确的导向，让患者能够接受你的理念就是成功的沟通。

价格后说的好处是侧重于预防的治疗患者比较会接受，当患者了解到一些潜在危害性时，就会重视，寻求解决的方法。反之，因为先入为主的原因，如果一开始就说价格，超出患者心里预测值和最初底线，可能会产生抵触心理，会选择拒绝。接下去你说什么他也听不进去了，这样会造成某些患者口腔内的隐患没有及时得到根治，时间长了对牙齿和牙周造成无可挽回的损害，错失了最佳的医治时机，这是很不应该的事。

而做为一位医生是有义务告知病人的病情发展趋向，如果病人不接受，其中一个原因是你的沟通问题，没有说出问题的严重性和紧迫性。当然这其中有很多方面的因素影响到结果，如病人的经济情况较差等，就算他知道问题的严重性也不一定会选择治疗。这又是另一个情况，不管是不是这个原因，医生还是说出为好。尽量让病人清晰知道自己全面的病情。

6

有些医生对诊所生意不好感到很失望，营业额不多，或者说修复体并不多，每天仅有少量的患者光临，来的又大多仅是牙齿疼才来治疗牙病，其实这里边可以深度服务，（医德篇在后面第 55 章）如果患者来看牙病，我们可以详细给他做一下全口检查，如果他口腔里有空缺牙位，可以建议他镶牙。

拿个小镜子给患者让他自己看看，告诉他如：“你的下牙大磨牙空缺了怎么没有镶起来？”听听患者怎么说，如果他说忙没空镶牙或目前不想镶牙，我们就得让他知道没有及时镶牙的危害性，如下牙 6 缺少，邻牙 5，7 会倾斜，上牙 6 会伸长下来，造成牙列变形，会造成刷牙刷不干净，牙齿更容易发生龋齿，产生口腔异味，时间长了会影响到咀嚼功能和脸颊部的变形，严重的甚至连学英语发音都不准，也影响到美观……等。这些都是有可能产生的有正确事实依据的严重后果，有必要让患者知道，说话的原则是实事求是但也要说出真实的危害性。

平时手头上备有几个像这种形态错位情况明显的石膏模型，也就是以前患者镶牙后留下的模型，拿出来给患者看看，有实物可增加可信度，真实感，让患者知道没有及时镶牙的危害性可不是开玩笑的。正常患者以前是不会很关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，深度服务患者

自己的牙齿健康情况，就算偶尔有照照镜子也不懂得怎么去保养和理解。

所以当患者意识到严重性时，应会重视会询问该怎么办？这时就可以跟他介绍一些修复体类型，我们可以问他打算做好一点还是普通一点，把这两种的质量，优缺点和价格都简单说一下，然后听听患者的意见再做定夺。有些急性子的患者可能会说“啊，怎么那么贵？”因为有些假牙的价格超出了他的心里预期，若他提出什么让我们意外的观点，不管我们心里是否舒服，也不要反驳他的问题，可以先赞成他的话，让他讲出自己的观点，这有助于沟通中气氛的平稳过渡，那样气氛会融洽、等下他自然而然也会注意听我们说话的内容。

这时我们可以让他知道现在做这材料的人非常多，具体做哪种你可以自由选择，要做普通的可以便宜很多，再跟他解答“贵”和“便宜”的质量，美观，相容性，是否合算等差异在哪里的区别。这时候就考验我们自己对“产品”的了解的专业知识和沟通能力了。我们应解释一下、让患者觉得不是贵，而是物有所值的原因，像这种优质材料做成的复修体“不贵”才不正常，让他理解“贵”是合理的。

若是年纪大点的或观念较保守的患者也可以跟他讲些人生观，比如很多人每天工作辛苦付出，不够重视自己身体状况，舍不得投资身体的健康，平时有些不良的生活习惯、如以前暴吃暴饮、三餐饮食不规律、酗酒、熬夜等又过度的透支自己的身体，使很多人处在亚健康中。



年纪大了以后，身体条件会一年比一年差，需要多吃多补充营养和运动。但牙齿不好会影响到咀嚼不细，会增加胃的消化负担，胃要是消化不好，营养不会全面吸收，造成浪费，食欲也会大大减少，这样会影响到全身的健康。身体免疫力变差，人更快衰老等，所以牙齿的问题一定要重视，这是最直接，最正确的健康维护等等。

现在的口腔条件和身体状况很好，要保持现状就得有正确的方法，治疗重要，预防也非常重要，当然有些话不用全说，这里说的仅是一个思路借鉴，多

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

了就是画蛇添足。只要让患者感触到你说的话真实，就会产生共鸣，就会认真考虑或接受你的建议。

7

一般经济能力较好的患者会关注询问全瓷牙或贵金属等修复体的详细情况，这时就把它们的优点述说一遍，再补充说些跟普通修复体的区别，并让他知道，如果经济能力做得到，当然是选择贵金属或全瓷比较好，这是肯定的。

经济好，又重视牙齿和身体的健康，或保健知识懂得较多，综合素质较高的患者大多会选择做好一点的修复体。而认为做普通修复体也“一样”的人一般是经济较差的人才会“那么认为”，当然也有相当一部份经济能力好但是观念的原因也会这样想。

我们可以跟患者说：“有长远计划并真正重视健康身体的人大多是选择好一点的，普通材料的修复体仅是历史过渡产品，将来会慢慢淘汰。而我们戴在嘴里的假牙是要天天使用并要用很多年，选择好的材料比较不会释放金属离子或有毒物质，长期使用也较放心……略”。这样患者大多能理解，为了自己的健康权衡利弊，会考虑或接受做好一点的修复体。

但是说得容易做时就不是这么容易，可能有些患者考虑到要花很多银子，超出自己估计预算，心疼，就算各方面状态不错，经济上也没有压力，却很可能坚持要做普通修复就行了。如果是这种现像，可以向患者说清楚，比如做普通型的人也不少，你需要做哪一种，我尊重你的选择，我说的仅是给你建议，具体决定是你自己，假牙制作完成粘贴在嘴里会使用相当长的时间、除非有意外、不然一般是没有再拆下来……略。当然你可以疑惑的问他，你为什么会选择做普通型的？

事实上患者镶牙选择普通修复材料并不是他的真实愿望，只是无奈的选择，高档材料做成的修复体谁不喜欢？只是感到价格太高，或者就是怕磨牙体太多，或怕诊所收费偏高，花那么多钱得到的并不值那个价，心里没谱，或者某些患者以前没有听说过镶个牙需要花多少钱等，没有思想准备，一时难接受，这些原因会造成抵触心理。

8

以普通烤瓷牙为例，比如当地收费水准是每颗普通烤瓷牙约 300 元，每颗

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

普通钢牙 60 元，患者要镶牙，他的口腔健康状况良好，经济能力也不差，基牙条件也很适合做烤瓷牙修复，但他却对镶牙的重要性和美观度不够重视，对好一点的修复体也“不感兴趣”甚至达到固执的态度。有意向要做每颗 60 元的那种时，介绍的时候你就要让患者详细的知道烤瓷牙仅是一个总称 300 元仅是普通大众型，并不是高档的，还有 500 到 800、2000 的……略，（当然每个地方都不一样）。并述说一下高档材料的优点和特点，更贵重的材料做的也有几种。

正常情况下很多人的潜意识里会有一个共识，就是我并不需要做最贵的，但太便宜的我也不放心，大部分人的正常选择是“折中”也就是选择中间的价位。所以假设我们让患者接受每颗 500 元时最好是让他清楚地知道还有 1000 元 -3000 元的修复体材料，或更高的　要让患者接受 800 元价格的，可让患者清楚明确的知道还有 1000 -3000 或以上等，这个方法实用。

当然这是针对大部分的患者而言，并不是每一个患者都这么说，有些高档次的患者更关心的是美观，和需磨多少牙体，和实用性，他或她要的是最终效果，质量是否让自己满意，并不会花太多的时间来咨询价格方面。



而如果是经济能力较差的患者，我们就不要介绍太多的高端修复体，介绍一些比较便宜的修复体就行了。而不管是哪一种患者，沟通时我们一定要遵循把医德放在第一位，而不能有欺骗性。

一般来说，有经验的医生是可以轻松地控制沟通中的气氛在医患关系和谐，轻松，温馨的况态中进行的。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，

免疫力，富含营养等，几乎是包治百病。

翻开报纸，房地产广告尤其是期房广告，可以将一块荒地吹嘘成一座花园或黄金宝地，本来离市中心十多里，却说成是三分钟路程，交房款时本来说是在年底就能交房，却说成三月份胜利竣工。

这是典型的过度宣传或承诺过重，太多的承诺，诱发消费者过高的期望值，期望值越高，往往失望越大，很多消费者因为曾经上当过，存有顾虑。小心翼翼地跟你交易，最后还是觉得受骗，因为你的承诺没有达到他期望的要求时，消费者对某品牌或公司将失去信任，也许从此再也不接受他们的产品或服务。

而一些成功品牌对给予消费者的承诺往往非常慎重，一旦承诺就一定做到，如果不能确信做到，就不要轻易承诺。甚至一些品牌的做法较保守，即使在能够做到的情况下，也不全部承诺给消费者，而是保留一手，这样当消费者试用产品后，往往非常惊喜，想不到产品还有期望之外的一些价值，这样对产品自然多了一份信赖。

当“品牌”被人们视为“值得信赖”时，此品牌接着再推出不同的系列产品或旁系附加价值时，就很容易被人们所接受和相信。诊所亦然，当诊所和患者之间建立起牢固的感情基础，为患者量身订做的治疗方案更是如此，不能让患者有超高过度的期望值，优点缺点都要说，在未完成之前就让患者知道一些有可能出现的“反应或情况”对于增强信任度和避免以后的纠纷很关键。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

2、承诺许愿不能太高

2

患者自己的牙齿和牙龈的形态和生理条件，会影响到修复后的美观效果、跟患者说一些高档材料做成的修复体让患者参考，有一个好处是可以让某些患者知道自己选择做的假牙并不是目前市面上最好的假牙，这样他心里就会自我衡量。

牙医需要根据患者自身的牙齿和牙龈条件来设定治疗或修复方案，如果患者牙齿和相关的综合条件不好、对于修复后的美观效果就会大打折扣或有所限制。

就比如一个身高 1．5 米、体重 150 斤的男人、简单说就是又矮又胖、不管怎么打扮、让他穿最高档品牌的西装、也不可能很好看。这并不是制作西服的设计师技术有问题、而是他自己的身体先天条件限制了。如果把西服做得很好看、尺寸比例很标准、但这西装他肯定不合身。相反他穿得合身的西服肯定不能带给他风度翩翩、潇洒倜傥、这是一个无可避免、需要正面去面对的问题、而有时候牙齿的修复跟穿西服的例子很像。

这个例子可能会降低某个患者对修复后美观效果的期望值，这个也很关键，很多患者没有考虑自己牙齿的基本条件、错误的认为自己只要做了烤瓷牙修复完成后的效果就是跟电视剧里的明星的牙齿一样的漂亮、看不出一点瑕疵。

或者某些牙医因为言语表达不当，留给患者的感觉是只要做烤瓷牙就可以恢复跟以前漂亮美丽的牙齿一模一样。所以当修复完成后患者感到颜色或形态并不是非常非常的让自己满意，就会产生不满情绪，甚而引起矛盾，也埋下引发纠纷的隐患。

在敏感的气氛中，如果牙医不能配合患者的情绪波动来沟通，没有合理的方式减缓患者的冲动，就有可能引起纠纷。所以需要多跟患者沟通谈话可了解到患者大约的性格或审美观，如果此患者牙齿的颜色或形态比较特殊、他的期望值又太高了处于非正常的状态。在还没有正式取模时就要注意给他解释，要降低患者心中的期望值，让他知道修复后的效果，假牙就是“假牙”有可能不是他想像的那么完美，当然加工厂技师会尽量做出好的效果。

3

有时会碰到一些患者有“追求完美”的倾向，那就建议做全瓷或氧化锆等

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，期望值条件

高档烤瓷牙各方面相对会好一些。若患者选择普通烤瓷牙而不是高端档次的修复体，就要让他知道高档跟中档产品有一个质的差别，这样他的心理预期就会自动下降。

最后的普通烤瓷牙修复后效果若患者觉得某方面还不能十分的让自己满意，因没有做之前就曾提到过，他的情绪也会比较稳定。其实就算是比较高级的制作原材料如氧化锆等、烤瓷牙、铸瓷牙做出来的效果也跟患者自身的牙齿条件关系很大。

颜色要逼真、形态要和谐需关联、涉及到很多方面的因素，最好是用数码相机多照几张基牙的像片让技师参考，上瓷技师才能模仿出旁牙的纹理或色泽的趋向等一些个性化的细微区别。尽量让假牙跟真牙色泽关系融洽。几种方法中技工师现场比色阶（特殊色泽）或调试几次、效果应是最理想，（但这是重量级的人物或做高档的修复体才有的待遇，有时需要来诊所调式好几趟、费用也不菲，目前并不能普及、只是小部份的患者能够承受或享受这种待遇。

4

就像天下没有一柄一模一样的树叶一样，每个患者的牙都不可能一样，颜色要细分的话甚至可达到 1000 种色阶也不奇怪，而现在牙医大多仅是用 29 色或 16 色的比色板比颜色能达到每个患者都满意吗？这有点不太现实。而且毕竟再好的材料做的修复体简单说就是假牙，假就是假，不可能跟真牙全部一样，只是技师高超的技术尽量让它接近真牙的视觉边缘以假乱真而已。

当然、如果由经验丰富、技术高超的技师用较好的原材料来精雕细琢、做出来的假牙比如高档烤瓷牙、就是精品、是有可能做得很完美、看不出一点瑕疵，只是患者需要付出比一般的烤瓷牙费用多一倍或几倍甚至十多倍的钱。而正常来说大部份诊所里做的烤瓷牙是指普通烤瓷牙、大部份的人都能够消费得起、是大众化的修复体，这就有了质的区别。

当然我们要说得婉转点，但须让患者心里有个底。不可能是花普通烤瓷牙的价钱得到高档烤瓷牙的效果，若是这样？谁还做高档烤瓷牙？这样成品做出来后就算有些细微的差别，患者会接受，当然如果制作后的效果非常棒，患者会很开心，原因是比他想像的还要好。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，差异性难免



有些问题事前说比事后说更能显出牙医的医德和诚意，这样也会适当减少一些患者对牙医的误解，也能预防和减少如颜色偏差引起的一些纠纷。

不能跟少数某些牙医一样，为了“生意”把效果说得过头了，当然或许有些牙医会认为这样做会打击患者心中的预期而产生负作用，造成不敢镶牙或放弃治疗。

其实这问题并不难解决，该要做修复治疗的的总会做修复，但有些话你仅需有选择性的在治疗过程中的“中间”说就是了，总比都没有说的好。

5

而这些对于审美观有特殊要求的个别患者（如：比较挑剔的患者）最好是事先说明一下，这个现像并不少见。尤其是基层的患者、特别是经济能力较差，个性又孤僻的某个患者、几百上千元看得比什么都大、花个几百上千的钱心疼的很，做出镶牙的决定的难度堪比当年红军考虑是否要万里长征。以为花个几百元做颗烤瓷牙就要做得完美无缺、比真牙还要“真牙”修复完成后会拿着镜子照半天，认真核查，不管从哪个角度来衡量、都要让她觉得“物超所值”都要让她满意到她心里的每一个角落。

当然、患者的细致是好事、这是患者对自己仪表重视的一种负责态度。但是、太过于细致了也可能会导致她的内心期望值偏高、超出正常的范围，这样患者就有可能不会“知足常乐”好像总是感到还缺少一点点什么。这时候的沟通就很关键，如何让她的期望值回归正常、接受正确的理念和常识、将会区分她是否会满意、认可你的服务。

这时候可用一些对比法来帮助她了解修复的意义和局限性。当然了、如果修复后的效果患者非常满意，那就是皆大欢喜。现在说的是特殊例子。

6

人类因为梦想而伟大，人类没有米饭长不大，每个人都得面对现实。然而现实有时并不美好，我们必须不断的提高自己的竞争能力，我们要有意识的把跟患者每次的对话都当成是在考验自己，提高沟通技巧的实践机会。常常用这

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

种思维思考，并用在日常工作中，时间会证明一切，相信诊所的效益会有所良性增长。这是在以诚相待，尊崇医德，又没有增加诊所费用或软硬件情况下的提高诊所效益直接有效，立竿见影的参考方法之一。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

真正有慈爱，讲公义的上帝，真正的上帝不会提出不合理的要求。

2

参考西游记的人物，孙悟空是猴子，六耳弥猴也是猴子，孙悟空终成正果，受到如来佛祖的封赏，但六耳弥猴却被如来佛祖用法力给罩在法器里，钵盂一掀开，就被孙悟空打死。这是法力强大的两只重量级的猴子，能力在猴类的历史上绝对是史无前猴，为什么结果却是天壤之别？孙悟空加入的组织是佛教，佛教的宗旨不是一直在传播不能杀生，要多做善行吗？为何孙悟空竟敢在倡导不能杀生的最高层终端领导（如来佛祖）的面前打死同类？慈悲心哪里去了？是不是犯戒了？知法犯法，罪加一等，佛祖有没有处罚孙悟空？没有！

原因非常简单，就是看他做的都是什么事。六耳弥猴修练到那个境界，也是花费了大量时间和心血，但却冒充孙悟空做了很多坏事。分析他做的那些坏事，也仅是想去西天求真经，能成正果个人受益而已，野心并不大，出发点是好的，但方法错了，最终招致死于非命。竟然被最看重慈悲为怀的佛教弟子给打死了，还没有一个可为他伸冤的人，因为他大恶不赦，做的事严重超出了界线。可以看出，佛教慈悲不杀生也是有界限的，任何事情都有个度，要灵活看待。这是很好的例子，可以看出特殊的事情是会超越原则的。

3

在诊所里患者就是客户，客户就是患者，是一个整体，由社会上各种类型的人组成，龙蛇混杂，这其中当然好坏共存。上海某餐厅在晚间营业时，由于突然跳闸停电，食客竟趁黑逃单；武汉某商场为顾客备了几百把“雷锋伞”，结果借出去的伞除了一位小学生归还外，其余的竟有借无还……。《扬子晚报》曾转载了这样一条新闻：一位酒店服务生在推门送客时，不慎碰到一位顾客的胳膊，服务生忙不迭赔礼道歉，但这位顾客却得理不饶人，破口大骂。

面对这样的“上帝”，如果这些人来到你诊所看病，你们之间产生一些问题，你再坚持“患者永远是对的”原则，是不是会显得太过苍白无力？所以医生也无须让所有的患者都享受“上帝”的待遇，一些患者值得我们花时间和精力来为其精心服务，但有一些并不值得，应该区别对待那些无须把他当“上帝”的患者。

“患者是上帝”，“患者至上”隐含着患者的需求应该无条件地满足，然而，这样做对吗？患者提出的要求是合理还是无理？具体事情还须具体分析，要在

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
，这种患者体者患者

心里把他们区分开，才不会偏离正确的判断。

4

患者本来就是客户，“客户第一，客户至上，也就是患者第一”，“患者至上”，这个口号在中国已经喊了很多年，好像很少人怀疑过它的科学性。但有这么一家企业，放弃了“客户第一”的原则，倡导的是“员工第一，客户第二”这就是美国西南航空公司。

美国西南航空公司总裁凯勒认为：“如果认为‘客户永远是对的’，那就是老板对员工最严重的背叛，事实上，客户经常是错的，我们不欢迎这种客户。我们宁可写信奉劝这种客户改搭其他航空公司的班机，也不要他们侮辱我们的员工。”面对这样的尊重和关爱，美国西南航空公司的员工怎能不感动？

一位经常搭乘美国西南航空公司班机的女士，对该公司很多项服务都不满意，登机程序，空姐的服装，飞机上的餐饮，飞机的颜色……公司竟然鼓励这位挑剔成性的客户改乘其他航空公司的班机。可以说这样做的原因是老板相信自己公司的运作和各方面的事干得不错。

试想，你要是一直认为客户或患者都是对的，那要是他错了，你却去责备诊所里的员工，员工会怎么想呢？他会觉得受委屈，如果他把这事憋在心里，心结没有及时解开，再碰到一些“困难”可能就会想“此处不留人、自有留人处”有怀才不遇的感觉，辞职就是早晚的事了。如果是能力差的员工辞职损失不大，如果是人才也跟着流失那怎么办？如果那“客户”是竞争对手策划的，最后吃亏的是谁？想一下就知道了。所以尊重患者是根本，但要辨别区分，就事论事，要有自己的立场。

5

与患者直接正面接触者是员工，员工在很大程度上决定着患者对于诊所的好或坏印象。对诊所来说，员工也是患者，是诊所的“特殊”患者。要想让患者感到满意，得到尊重，诊所必须首先让自己的员工感到满意；要想让患者得到真诚发自内心的服务，诊所必须首先对自己的员工提供真诚而发自内心的服务。否则，又如何能奢求员工向患者提供一流的服务？

服务的关键在于发自内心的真诚和敬业，只有员工真诚的服务才能让患者感到满意。员工对诊所满意是真诚服务的源泉，如果员工满意度低，“尊重患者，

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

患者是上帝”就变成了一句空头口号，而无法变成实质行动。

如果员工对诊所不满，精神面貌不好，或怠慢患者，敷衍了事，与患者沟通的效果就会大打折扣，他的情绪和态度会直接影响患者的满意度。有时甚至可能会影响到患者在治疗中的某些重大决策，而造成负面影响和不良形像。

严重的是他甚至有可能在不同程度或方式上贬低所在诊所，或辞职，甚至与诊所抵触，传播不良信息。所以懂得真正的关爱员工，关爱患者，那么市场就会对你倍加关爱。患者是诊所的“客串”客户，员工是诊所的“常驻”客户，只有兼顾，不顾此失彼，诊所才能更有生命力。

6

当然，患者的投诉，患者的不满意，有人投诉就会让经营者更快知道缺点在哪里，让经营者鞭策自己更好，更快的修正错误。在日常生活中我们看到，越是优秀的品牌，受到的批评和投诉往往也越集中，宝马、丰田、奔驰、东芝 、微软、宝洁、戴尔、麦当劳、肯德基、谁没有遭遇过投诉？靠着广大客户的批评，不满意，吸取经验，教训，才会经营得越来越稳，越来越快。

投诉是一把双刃剑，是市场的一种自然反应，所以只要经营者能够虚心认真的考虑自己的不足和缺点，并及时修复和改进，患者的投诉将会让诊所更具有竞争力。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，投诉不一定是坏事

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

36.成功为何仅差一步

真正，唯一限制他们取得成就的是思维方式，是思维模式制约，害了他们。因为某些人不敢扩大自己的梦想，别说是去制定目标或实现，甚至连想都不敢去想。他们压根儿就没有去想自己也可以变成大有作为的人。如果他们不敢突破自己的思维框限，就没有正确的方向，那样，即使终生都辛苦蕴耕，却不能得到自己真正想得到的。



2

人生的价值在于我们能发展成为怎样的人，如果一个人只用自己能买到或是能够做到的事来衡量他的成功，那么他就会不满现状。总是有人赚钱比他更快，总是有人比她更美，更受欢迎，有人比他更聪明睿智，更强壮。

每个人都想达到自己的目的，都想实现自己的目标，但是，还有比这些更紧要的事，那就是从眼下到将来，我们究竟能把自己培养成怎样的一个人，不管职业是否是医生，人生目标之一，应立志做个善于沟通的人。然而有时重要的目标并不仅是这个。这个变化过程中所蕴涵的力量极重要。之所以要做个言语表达清晰的人，在追求这个目标的过程中能力的积累和自身综合素质的升华也是非常重要。”因为成功的过程就是在于自身的种种提高。

所以要确立这样的目标，完全是为了让自己有机会去学习并掌握必要的技能，使自己能够成长为一个更有能力的人。如何与人打交道；是为了提高自控能力，更好地控制以自我为中心的意识；也是为了学会宽厚仁爱，把自己培养成一个恩威并重的人。要想善于沟通，还须了解人性，了解自己所处的这个社会，以及潜规则的运行规则，甚至须了解制定规则的规则，也就是元规则。

在努力把自己打造成为一个沟通能手的过程中，我们所领悟到的一切和自身的种种提高，对我们而言才是真正有价值，有意义的收获。所以说，做个好医生这个目标所蕴涵的价值并不仅是解除病人的疼苦和经济上的回报。

对某位医生而言，目前赚多少钱也许不是最重要的，还有一个重要的收获是自己面貌一新的形像和本质。 多跟善于沟通的人做朋友，多积累知识。这些

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，在于能力提高

事情听起来好像不难，但也不易。但是我们要是去做了，而且克服困难地做成了，将来我们就再也不会被这些事情所困了。

同时，真正有计划的人还懂得在追逐自己的理想时，要经常留意自己的变化。即不出卖自己的原则，也不忽略，放弃自己的价值观念，因为虽然这种背弃有可能让你获得某种眼前的利益，但是这种收获的滋味并不好受。

如果一个人过着完全没有原则的生活，在很多方面都放任自流，也就是说，如果一个人过着过于无拘无束，散漫的生活，那么在日子一天一天过去的时候，他的心里一定很空虚。

3

你每天仅需花五分钟的时间来考虑今天是否有所收获还是虚度光阴？你成为一个优秀医生的可能性就大大提高，很多时候，你仅仅只需比别人努力一点点，就可以拥有更多的成功机会。在办任何一件事情时，你可问自己一个问题，衡量一下今天有没有比昨天更进步，即使只有一点点。

通常只有遇到实际的状况后，才能分辨自己的能力是不是可以胜任工作，如果你是一个牙科医生，治疗时却笨手笨拙，就说明你医术不佳，如果你是一个厨师，人们无法知道你厨艺好不好，除非品尝到到你制作的餐点，人们才会晓得。

其实评断你能力的最佳裁判不是你的患者，老师，同行，或你的朋友，而是你自己。在行动之前如果你自己知道难于胜任某一个任务，你可以想尽办法掩饰你的无能，并祈祷没有人会发现你知道的很少，动作多么地不熟练，但终究你还是得面对自己的无能，也必须自己想办法修正。

没有任何借口可以解释自己为什么长时间仍然无法胜任一项工作，第一星期你可能什么也不知道，第二星期你应该懂点什么，刚开始进入工作中，你可能没办法表现很完美，但经过一段时间的练习，你应该比以前做得更好，具备危机感，就会使自己能够不断的学习成长，这样，以后就会越来越出色。

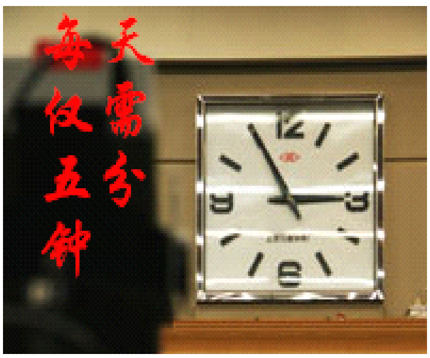
无论我们从事什么，时间就是我们要面对的一切，我们的计划，安排的日程，要提高自己的能力，应该意识到一个严重的事实：以前我们都闲置了多少时间？关键不在于自己能活多久，而在于能活多好。我们在工作中投入了多少时间并不重要，重要的是我们在这段时间内都干了多少工作。也不要以为那些

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，仅需要五分钟

忙忙碌碌的人都很清楚时间的价值，我们不知道自己还有多少时间，所以，先充分地用好自己知道所拥有的今天就很重要。

人生在世要有对生活的激情，一个人对自己的一生没有梦想，就不会有吸引人的魅力。每天平平淡淡地无目标地混日子，这样的人生又有什么价值呢？人生仅一次，每人都有自己的梦。也许有的人是由于美好的梦想破灭，才过着今天这样庸庸碌碌的生活，但是一些梦想确实能激励人们奋进。



强烈的成功欲望是提升人生价值的核心动力，只有满怀着想成功的欲望，才能让你竭尽全力去开发自己潜能，寻找机会，表现自己。在当今各行各业竞争激烈的环境中。

要想与众不同，强烈的成功欲念首要具备，一个人若想成为有作为的人，会想尽一切办法，而且会全力以赴寻找机会。

4

将自己视为成功者，建立自信心有一种训练叫做“形象术”，为了取得成功，你必须预见自己是沟通能手。想像自己是技术高超的医生兼演讲家，在跟患者亲切的谈论。就像一些成功的运动员，会常常在脑子里反复想像出获胜的场面。如果能将这类积极的想像深深地存留在你的脑海，它们就会成为潜意识中的一部分，遇到困难时，你就会积极的思考问题。而不是绕开问题。

塑造你的外在美，你的外表确实会影响你的形象与表现。注意个人的修饰，有积极的作用，而且在大多情况下都感到快乐。整洁、明亮、顺眼、大方、不造作、这样，不但可使自我感觉好一些，也可使表情生动活泼些。

5

增长自己的见识，积聚自己成功的本钱，可当今社会，大脑中充满“知识”的人，很多并不显眼甚至是终生潦倒？那些没受过多少教育的人士却很多获得成功，学问和成功有时并不成正比。知识多是好事，但重要的是要善于运用，因为太多的技术与知识，若不灵活运用和变通，有时会变成一种包袱，反而会将人的思维复杂化，迟钝化。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注



学问主要教导我们追求真理，然而真正的学问，就是一套求生的方法和技术，有时书本的知识反成次要。拥有良好的“沟通能力”，懂得如何去处理好医患关系，建立庞大的关系网，也算是一项学问。而奇怪的是，很多人并没有完善这套基本的功夫，也没有危机感。这可能跟很多人的性格喜欢跟风一样，没有人提及这件事，或者说具有影响力的人没有来呼吁这件事，《穷爸爸，富爸爸》的作者：罗伯特·T·清崎没有说，世界首富：比尔·盖茨也没有说，就不重视了，这是一个容易忽视的思维缺陷。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，[illegible]需要创新精神

的人。像这样的人，一般都是本事不大，脾气却很大。

知易行难，生活中每个细节都是我们走向成功的必修课，墨守成规、好高骛远并不是我们的宿命，用心鉴察这些，也是让自己能够从困境中解脱的直接不二良方。用心多去留意这些，取长补短，使自己能够从别人眼中的俗医形象到良医形像，让自己从俗医的心态到良医的心态，从俗医的思维到良医的思维，从俗医的习惯到良医的习惯，从俗医的能力到良医的能力。这实际上是自己一次脱胎换骨的过程。

3

有一年，市场预测表明，该年度的苹果将供大于求。这使众多的苹果供应商和营销商暗暗叫苦，他们似乎都已认定：他们必将蒙受损失！可就在大家为即将到来的损失长吁短叹时，聪明的某甲却想出了绝招！他想：如果在苹果上增加一个“祝福”的功能，即，只要能让苹果上出现表示喜庆与祝福的字样儿，如“喜”字“福”字，就准能买个好价钱！

于是，当苹果还长在树上，他就把提前剪好的纸样贴在了苹果朝阳的一面，如“喜”，“福”，“吉”，“寿”等。果然，由于贴了纸的地方阳光照不到，苹果上也就留下了痕迹——比如贴的是“福”，苹果上也就有了清晰的“福”字了！这样的苹果的确少见，这样的创意也的确领先于人，正因为他的苹果有了这种全新的祝福的功能——而这又是别人所没有的，他果然在该年度的苹果大战中独领风骚，赚了一笔大钱！

转眼到了第二年，他的这一手别人学会了，但仍然是他的苹果卖最火，为什么？因为他的点子想得更绝，他的苹果上不仅仅仍然有“字”，而且还能鼓励青睐者“成系列地购买”。原来，他早已将他的苹果一袋袋装好，且袋子里那几个有字的苹果总能组成一句甜美的祝词，如“祝你寿比南山”，“祝你们爱情甜美”，“祝您中秋愉快”，“永远怀念你”等等。人们再度慕名而至，纷纷买他的苹果作为礼品送人！

美国有一个名叫葛里斯曼的销售员，他销售安全玻璃的业绩一直都是第一名。在一次颁奖大会上，主持人问他有什么独特的方法。葛里斯曼说：“每次我去拜访客户时，都会随身携带几块安全玻璃和一把小铁锤。我会问他：你相不相信安全玻璃？”如果客户说不相信，我就把玻璃放在他们面前，然后拿锤子往玻璃上一敲。当他们发现玻璃真的没有破碎开来时，他们都会很惊讶。这时，

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，自己创新

我就趁机问他们：‘你想买多少？'最后，买卖往往直接成交，而整个过程还不到一分钟。”

这以后，公司其他业务员出去拜访客户的时候，都会随身携带许多块安全玻璃以及一把小铁锤。但经过一段时间，他们发现葛里斯曼的业绩仍然是第一，对此，他们觉得很奇怪。

于是，在第二年的颁奖大会上，主持人又问他：“他们已经做了和你同样的事情，为什么你的销售业绩仍是第一呢？”

葛里斯曼笑了笑，说：“我的秘诀其实很简单，我早就知道当我上次说完这个点子之后，其他业务员会很快的模仿。所以，自那以后，我到客户那里时，就把玻璃放到他们的桌子上，然后问他们：‘你相信安全玻璃吗？’当他们说不相信时，我就把锤子交给他们，让他们自己砸这块玻璃。”

这些故事说明，跟风经常会慢半拍，关键的事，最好是自己去思考创新，才会得到最佳效果。诊所的经营，又何尝不是这样呢？如果能在借鉴别人成功的经验的前提上再溶入自己参悟出来的方法或沟通技巧，那么，这个方法或沟通技巧往往最适合自己。

4

台塑创始人王永庆卖米的故事也是很有启发作用。王永庆 15 岁小学毕业后 ，到一家小米店做学徒。第二年，他用父亲借来的 200 元钱做本金自己开了一家小米店。为了和隔壁那家日本米店竞争，王永庆颇费了一番心思。

当时大米加工技术比较落后，出售的大米里混杂着米糠，沙粒，小石头等，买卖双方都是见怪不怪。王永庆则多了一个心眼，每次卖米前都把米中的杂物拣干净，这一额外的服务深受顾客欢迎。

王永庆卖米多是送米上门，他在一个本子上详细记录了顾客家有多少人，一个月吃多少米，何时发薪等。算算顾客的米该吃完了，就送米上门；等到顾客发薪的日子，再上门收取米款。

他给顾客送米时，并非送到就算。他先帮人家将米倒进米缸里。如果米缸里还有米，他就将旧米倒出来，将米缸刷干净，然后将新米倒进去，将旧米放在上层。这样，米就不至于因陈放过久而变质。他这个小小的举动令不少顾客深受感动，铁了心专买他的米。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，另一层次

就这样，他的生意越来越好。从这家小米店起步，王永庆最终成为今日台湾工业界的“龙头老大”。后来，他谈到开米店的经历时，不无感慨地说：“虽然当时谈不上什么管理知识，但是为了服务顾客做好生意，就认为有必要掌握顾客需要，没有想到，由此追求实际需要的一点小小构想，竟能作为起步的基础，逐渐扩充演变成为事业管理的逻辑。”

这个故事给人很深的启发甚至是感动。同样是卖米，为什么王永庆能将生意做到这种境界呢？关键在于他用了心！用心去研究客户的心理，客户的需要，研究如何去满足客户的需要。不单是把货物转移给客户，而是将客户的需求变成自己的独特服务，与货物一同给予客户。

同样是卖米的人，当时很少有人会把客户家的米缸刷干净，新米放下面，旧米放上面。这已是额外的服务，而最容易让客户感动的往往就是额外的服务，这个动作是他胜出的重要因素，让他与众多米商的服务水准划分了界线。

人心所向，成功也就没有悬念了。有时候，成功并没有某些人想的那么复杂和困难，诊所的经营只要在细节上多关心患者的需求或潜需要，就会得到意想不到的效果或回报。而这么做，并不难，难的是我们有没有真正的去为患者着想，或者说一个月的时间里有几天是在为患者着想。

5

我们的大脑每天运行过程中，产生出复杂的思想并用语言来表达，与人沟通是人脑的主要成就之一。它执行三项基本的任务，其中两项是吸取和加工大脑接收的资讯，第三项就是把资讯加工成连贯而有意义的话从口中说出。大脑每日接受到亿万个信号，加工储存在大脑里，并为以后与人交流提供数据，平时量的储存非常重要。有时要从语言库中取出词汇来说出合适的言语也不易，如果你脑袋空空，要说出吸引人心的话就有困难。

善于沟通是一个武器，有了这武器，很多事皆可解决。虽不能样样所向披靡，但确会事半功倍，否则反之。倘若你知识渊博，对新生事物敏感，善于吸收新知识，又能灵活地运用，那么面对各种患者愉快谈话交流，我想是不难。

前提是你须多学习谈话的技巧，多注意自己的表达能力，多注意思考旁人的说话表达方式，并学会时常暗暗评估他人说话的质量和水平，与自己比较有哪些不同之处。亦可多尝试练习跟陌生人交流，则能应付于各种不合众的患者或社会上各种人，学成了这种习惯后，以后与人沟通自然让你感到游刃有余，

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，胸有成竹

更能解除患者心中的疑惑，亦能用得体的话语准确地表达出潜在的病情危害性，引导患者做一些预防性的治疗，这对于医患双方都是有好处的。

6

有一个愣头愣脑的流浪汉，常常在一个市场里走动。市场里有很多卖菜的，还有卖水果的，一天人来人往的，有很多人。由于那个流浪汉经常来这里，说起话来总带一些傻气，大家都以为他是傻瓜，因此很喜欢与他开玩笑，并且想出不同的方法捉弄他。

市场里常常有一些人想看他到底傻到什么程度，于是便在手上放了两枚硬币，一个五元的和一个十元的，让流浪汉来挑一个拿走。流浪汉对着这两枚硬币，思考了半天，最后选择了五元的硬币拿走。

那些捉弄他的人，看到他竟然傻到连五元硬币和十元硬币都分不清楚的程度，大家都捧腹大笑。从此，那些人只要每次看他经过，都用这个手法来取笑他，而他倒觉得也很开心，能够见到大家笑，他以为是件非常高兴的事情。于是，每次让他挑硬币的时候，他从未让大家失望过，每次都会拿走五元的硬币。

过了一段时间，一个善良的老妇人看他可怜，每次都被人欺负，便决定帮他，就叫住他说："我教你怎样区分五元和十元，以后他们再取笑你，你就拿十元的让他们看看。"

流浪汉露出狡黠的微笑对老妇人说道："不，谢谢您，我知道怎么区分，但我如果拿十元的话，他们下次就不会再让我挑选了。"

老妇人听到他的话才知道：他并不傻，而是那些人傻。

人与人之间的交流，每件事的发生都是智力的碰撞，只要有个精明的大脑，在各种场合都可以游刃有余。而前提就是要激活自己大脑中深不可测的潜能，谁开发得更多，谁就是赢家。

就像故事中的流浪汉、大智若愚，更会让人放松警惕，而有些医生并不具备大智若愚的能力，他们在跟患者沟通时，锋芒毕露，夸夸其谈，或个性急躁，不懂得内敛，不懂得"吃亏"是福，没有用平静，自然的心态或方式来沟通。让患者感到这个医生异常精明，在敏感的事情上如谈论到价格或质量等时，反而会对他提高警惕，造成心理上处处设防，这个时候的"精明"反而是沟通中的障碍，不利于沟通的延伸。所以，偶尔碰到一些生性多疑，自我保护意识过

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，谁比谁傻

浓的患者的时候，就算自己确实很有才华，也须具备要有大智若愚的风范更容易让患者接受。

人的天性并不喜欢自己的弱点暴露在他人面前，如果医生的“精明”表现得太过于直接，那么无意中就会形成鲜明对比===“患者傻乎乎”尤其是医生在讲专业知识的时候，如果患者内心对你的言论或待人接物表现方面不满意，就会产生抵触心理，无意中对你工作中的每件小事都变得苛刻，甚至是达到吹毛求疵。你工作中或言语中的一点点“问题”、他都可能挑毛病、不会包容你的“小错误”，你的付出也就大打折扣。

这是人性的黑暗面，平时被所谓的道德素质等综合因素覆盖着，道德高尚、知书达理、城府深沉等人隐藏得就越深。但不可否认、人的 DNA 里并不缺少这东西。

简单说就是人都有善良、邪恶两方面。有时在比较尴尬气氛中，是措手无策还是有清醒的思路很关键。比较高的境界是激发患者良善一面的延伸、隐藏他黑暗一面的呈现。平时能否意识到这点并注意调节均衡，这对于碰到一些脾气暴躁或道德观念有瑕疵的患者时，是衡量能不能改变沟通气氛的一个重要的参考方向。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，

富有魅力的性格是靠自己慢慢培养起来的。”

1995 年，美国哈佛大学心理学教授丹尼尔戈尔曼提出了“情商”EQ 的概念，认为“情商”是个人的重要生存能力，是一种发掘情感潜能，运用情感能力影响生活各个层面和人生未来的关键的品质因素。戈尔曼认为，在人的成功要素中，智力因素是重要的，但更为重要的是情感因素。人在职场，不可避免会产生种种情绪。成功的人士，善于扩大情绪对工作的正面效果，而将负面影响降到最低。

也有科学家认为全世界 98%的人智商都差不了多少，只有 2%的人智商会比人家低或高，这说明 IQ 的高低与成就的关联性不高，事实上，同样的 IQ 水平，拥有高 EQ 的人会有较高的成就，很多的 IQ 天才在社会上被人称为“难得的天才”讲话也“很有天份”。但若说话一点都不切合实际，一点都不近乎人情，那只能说是失败的。其实成功并不一定非得是那些很有才华的人，这世上有才华

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，28 掌控情绪的重要性

的人比比皆是，事实上很多例子证明，成功的人大部分是能够很好掌控自己情绪的人。

2

可以说有时候情绪的波动严重的可影响到一个人一生的命运，所以要如何控制好自己的情绪是相当重要的事。

拿破仑.希尔曾经对美国各监狱 16 万名成年犯人做过一项调查，并发现一个惊人的事实：这些不幸男女之所以沦落到监狱中，其中 92%的人是他们缺乏必要的自制。这正应了一句古话“上帝要毁灭一个人，必先使他疯狂！”

卡内基先生也为我们总结过一句话：“人生是我们的思想所造成。”不同的人，面对同样的事件会有不同的的行为。环境是中性的，我们惟一可以牢牢掌控的就是自己的态度。

你是一个掌控情绪的人，还是被情绪掌控的人？你是做情绪的主人还是做情绪的奴隶。详细点就是说平时你是用感性思维还是用理性思维对待每件事，要怎么掌握自己的情绪，生活中或工作中我们做的事很容易不知不觉的被情绪驾驭而不自知，但如果你能驾驭你自己的情绪，你就不是一个普通人了，我们平时会看到一些高智商的人表现平庸，而智力普通的人成就辉煌，为什么会这样呢？很关键的一个因素就是有的人懂得怎么掌控自己的情绪。

王安石写过一首诗“风吹屋檐瓦，瓦坠破我头，我不恨此瓦，此瓦不自由”写得很好，情绪管理，很多的人被掉下来的瓦片砸到，会狠狠踢一脚，把它踢远一点，“文明点”的小声嘀咕一声，“TMD”不文明的就是破口大骂了，整天心情不好了，王先生能够写出这样的诗句，可以说他对自己的情绪掌控很重视。



3

以前有一个妇人，脾气急燥，经常为了一些琐碎的小事发脾气。她也知道自己这样不好，便去找一位高僧为自己谈禅说道，开阔心胸。 高僧听了她的讲述，一言不发地把她领到一座禅房中，落锁而去。妇人又惊又怒，气得破口大

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

骂。骂了许久，高僧也不理会。妇人又开始哀求，高僧仍置若罔闻。妇人骂得累了，终于沉默了。高僧来到门外，问她：你还生气吗？

妇人说：我只为我自己生气，我怎么会碰到你这种人。连自己都不原谅的人怎么能心如止水？高僧拂袖而去。 过了一会儿，高僧又问她：还生气吗？

我不生气了。妇人说。为什么？气也没有办法呀。 你的气并未消逝，还压在心里，爆发后将会更加剧烈。高僧又离开了。

高僧第三次来到门前，妇人告诉他：我不生气了，因为不值得气。 还知道值不值得，可见心中还有衡量，还是有气根。高僧笑道。

当高僧的身影迎着夕阳立在门外时，妇人问高僧：大师，什么是气？

高僧将手中的茶水倾洒于地。妇人视之良久，顿悟。叩谢而去。

何苦要气？气便是别人吐出而你却接到口里的那种东西，你吞下便会反胃，你不看他时，他便会消散了。气是用别人的过错来惩罚自己的蠢行。

如果不懂得什么是“气”那么生活中工作中有很多让你生气的地方，和事物，如果你懂得生气并不是明智的选择，那我们就要保持快乐心态，那什么是快乐呢？烦琐的工作，单调的生活中，你会拥有真正的快乐吗？或者说当你跟心爱的人一起走进结婚礼堂那时你快乐吗？你不快乐？ “NO”你一定很快乐！

问题是，可以快乐多久？快乐可以持续拥有吗？生活中有时看到有人经常愁眉苦脸，在忧郁中徘徊，我想他们一定经常忘记生活的乐趣。

现实中有些医生在自己开心的时候，对患者很热情，对周围的人都不错，但要是碰到烦琐之事或让自己不开心的时候，情绪和态度就会失控，甚至做出让自己后悔的事，患者也会感觉到你自己怪怪的，那么你在情绪不好的时候，是否也能做到跟平时一样，做事细致，待人和善，热情友好呢？

不懂得什么是快乐，快乐就会离你而去。你就不能保持良好的心态面对工作，良好的心态我们能不能天天拥有它呢？生活或工作中都有很多快乐与不快乐的事，为什么有些人把不快乐的事记那么久呢？过去的就让它过去吧，为什么不多想想快乐的事？那样人生不是更美好吗？为什么要自己给自己制造坏心情呢？人不能改变运数，但好的心情完全可以自己创造。

4

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，情绪的失控

在日常生活当中，发现很多认识的人，不认识的人，跟人产生冲突，最基本的原因在于对自己情绪的失控。什么叫情绪失控，我假设一个例子，比如你是一个诊所的老板，有一天碰到诊所里聘用的医生在给患者治疗过程中，在忙着自个别的事，让病人在旁边干等着。作为一个管理者，你开始对医生大喊“某某，病人在一直等，你怎么还在磨磨蹭蹭？医生就会紧张，赶快认真工作起来，但是当你讲这句话做出这样的指令的时候，你有没有考虑到，这个场所适合不适合。

患者怎么看待你“你们的老板怎么这样子，你们老板好凶，不这样讲，也这么想”你的指正没有错，但是时机不对，因为你对你看到的现况，顿失心情，情绪马上发作。这是一个很实际的例子，可能会发生。

一句话如果你用指责批评的方式讲，对方的接受度肯定不高，如果你用你的感受：“我觉得让病人在等不好，病人的时间很宝贵，我们尽量不要让病人等太久等”，如果你跟医生讲这句话，他也一样，会认真的马上开始工作，但他不会没面子，这就是控制住自己的情绪。

另一个例子，老公经常很晚回家，一回家老婆就讲“天杀的，今天为什么这么晚才回家”？老公就会找很多理由来骗他的妻子，悔改诚意不大，但如果妻子说：“老公，我一个人在家里真的好寂寞”你听了会觉得很愧疚，你可能会想早点回家，不一样的说法，想表达的意思是一样的，但听到的人，感受的及悔改的程度就不一样，情绪不一样。

越王勾践就是一个很好的例子，卧薪尝胆这个故事可能很多人都知道。从一个养尊处优的大王沦为一个天天干重活，脏活，受人辱骂的奴隶，其中内心的煎熬，孤独，痛苦岂是笔墨可以形容？平常人很难深层次的感受到，想想都感到可怕。每天可以说都是如履薄冰，险象环生，如果没有管理好自己想报仇复国的情绪，稍一不慎，就会被吴王杀头。后来能够坚持到最后完成复国大业，实在是奇迹，他为了复国可以等到时机成熟，一等就是十年（好像），所以我认为他是个可以真正很好掌控自己情绪的人。时间之长，后人望尘莫极。

再说一个情绪失控的例子，有一天我在家，听到邻居那边传来很大的吵闹声，我出去一看，原来是一个邻居在跟一个乞丐吵嚷。原因是这样，那是个哑巴乞丐前两天就有来他家乞讨过，今天又再来，男主人可能是心情不好，对他的到来很不满，竟示意家里的狗去咬，恐吓他，还骂了他。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注



那乞丐竟然也开口骂他，呵呵，（原是假装哑巴）男主人就骂他又不哑装什么哑巴，那乞丐说你不施舍就算了，你骂人就不对，这就样跟他较劲，闹得越来越凶，弄得很多邻居都出来看热闹不知道究竟发生了什么事。最后他老婆打电话给 110 报警这事才总算慢慢平息下来，让他很没面子，并为邻居们茶后饭余的笑料提供了一个话题。实在很可笑，这是没有控制好自己情绪的一个例子。

5

不管是目不识丁的文盲，还是受过高等教育的人，相信都会犯情绪失控做错事的毛病，当你控制不了情绪，就控制不了局势，处境就会越来越糟。如果我们在工作中碰到脾气很犟的患者，我们没有掌控好情绪就会造成不好的局面，那怎么样来避免这样的失控，就变得很重要，那要如何来理解情绪呢？

第一，你必需要了解自己的情绪。

第二，你要想办法调节管理你的情绪。

第三，你要有同理心，将心比心。

妥善运用三种不同的情绪角度，分别以我的观点，你的观点，他的观点，来考虑，重视每一项来自对方的讯息，你会发现了解别人的感受并没有那么难，以同理心来呼应对方的回应，你就会是拥有高情商的人。这些道理很简单，我们都懂，但能够做到的却不多，但是你不这样做，在别人眼中你就是神经病。

如果因情绪失控与患者发生矛盾，当然不加修辞的渲泄自己情绪的感觉很爽，但你有没有考虑患者有什么感受？这只会加剧医患关系恶化，这样好吗？达到你的目的吗？没有，完全相反！有些人就是这样，平常很有风度，但若情绪发作时脾气很犟，甚至在钻牛角尖，就像完全变成了另一个人。这是一个不好的习惯，然而这种失控并不显眼，就像患了牙周炎一样，远景危害极大，却常被忽略，所以如果我们不想成为庸俗之人，必须改变这种习惯。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，如何来控制



关于情绪的控制可以分为四个等级！

第一，可以完全控制驾驭自己的情绪，不会因为外界的刺激而失控，这最好。

第二，心情会被情绪所左右但还会保持理智，不会做出过火的事。

第三，情绪经常失控，人称为脾气不好。

第四，情绪失控频率很高，人称为神经病。

6

看完这些，相信很多人都知道自己大约是哪一种人了，我想第一种和第四种的性格应是少数人，大部分的人是中间那二种的。但这极易变数，是往第一还是第四发展，常是一线之隔，所以有意识的注意自己的情绪，学会驾驭自己的情绪，是一生中一件重要的事。掌控情绪，并不是独具一偶，它跟生活中的大小事都息息相关，在与人沟通时更是举足轻重。

实际上人是感性动物而不是理性动物，也就是说心情很容易受到外界的影响而改变，可能会暴喜暴怒，每个人都一样，不可能天生会很好的掌控自己的情绪。但如果我们不学习，不进步，任由我们的情绪驾驭，我们将永远成为情绪的奴隶，那要如何掌控自己的情绪，稳住自己的情绪，就变得意义重大。

范进中举的故事很多人都知道吧？他考了一辈子都盼望能榜上有名，可是最后真的中举，却高兴得疯了。这种不具备平常心态导致的悲剧真是可悲，同时令人反省，如果我们没有规范好我们的心态，真正做到得不喜、失不忧、成不骄、败不馁、那么我们真正烦恼的日子就近了。

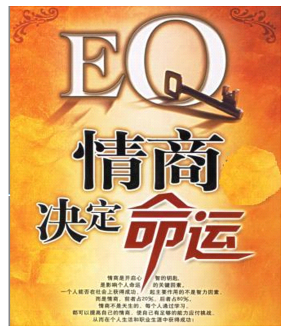
每个人不管他是谁，领导，医生，患者，富人，穷人，老师，他们都是人，都有七情六欲，也有冲动的时候，有脆弱的时候，有闹情绪的时候。但当你用言语攻击别人时，他绝对会防御他自己，他会像刺猬一样把针张开对你，就算不顶你心里也会产生抵御，会有抵触心理。没有接纳，没有包容，因为批评与攻击很难改变别人，倘若你用你的感受，让他知道，用他的立场替他想，告诉他你的立场，若双方都能互相了解对方的立场，我想，人人都会成为朋友，人人都有优点，没有人不能相处。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，人都有脾气

有时碰到挫折要往好的一面想，不要老是想到吃亏，怨恨，抱复，若有这种心情，永远不会快乐，新的烦恼又会找到你。你是要选择快乐地过日子，还是要选择埋怨，想着报复过日子，最重要的关键并不是在于你的能力很强或很高明，而是你是否有办法经常做自己情绪的主人。你若不能敞开心胸，就无法接纳万物，很难接受新的东西，很难成长。你永远想着过去，你永远没有未来，过去怎么样已不重要，未来更重要。每个人出生后，智商基本上已形成，以后变化亦不大，但对自己情绪的管理（情商指数）却是可以培养控制的。

一个有成就的人，他的情绪可以控制得很稳，如果没有掌控好自己的情绪，要是碰到大的“灾难”是很难撑的过去。有些人可能从此怨天、怨地、怨物、怨人、但不怨己、怨老天对你不公，怨环境不好，怨运气太差，这样的一生有何意义？但如果我们能够把自己的情绪控制得很好，相信早晚会有所做为的。



7

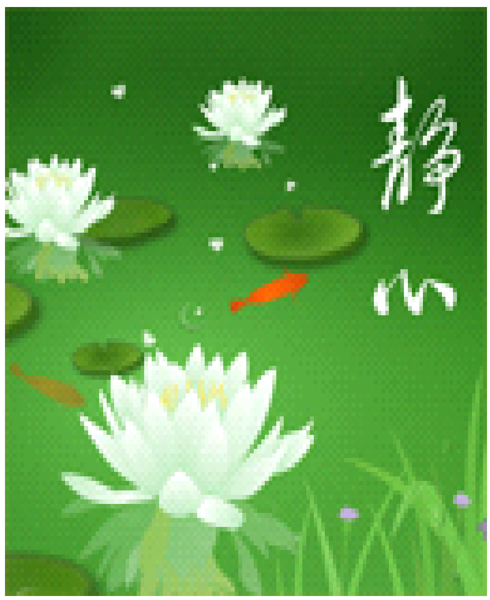
我们可以用心学习，用同理心，将心比心，比如我这句话，讲出去可能会伤害到别人，这样想你就不会讲这句话，或者婉转点的说，或做下深呼吸冷静一下，再想我应该怎样讲比较妥当，这样想你就会大大减少说错话的次数。这样医患之间的冲突，就会降到最低，就不容易出事，当你生气的时候，你先想想自己是要做一个不平凡的人，还是一个普通人，如果你现在情绪发作，是不是跟普通人没有两样？有个方法可以参考，请从一数到三，再请从一数到三再作反应。当你非常生气的时候，请从一数到十再作反应，如果还是很生气，那就重新再数一次……，一定要养成这个习惯，这样受益最大的是自己，这可帮你避免做错事的次数。如果你养成了这个好习惯，慢慢你就会发现掌控自己的情绪并不是很难的事，你身边的人和事也变成更接纳你。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，从一数到十

，

还要来第二次，第三次。 这些人活得太累了，表面上他们和常人差不了多少，而内心里却有着极沉重的精神包袱。他们自已承受不了，就想找一个能理解的人进行倾吐，并想听到一些能够使自已猛然摆脱的金玉良言。



于是他们就要找各种朋友倾吐，然而再好的朋友也不能老是陪着你，听你说这些疯话，还要想方设法地安慰你。于是各种心理咨询中心如雨后春笋冒出来了。有了它们，你有什么烦恼尽管去找，花上几十块钱你就可以去倾诉，同时也能在心理医生的帮助下找到卸掉精神包袱的办法。

在诊所工作时间长了、有时也会碰到一些患者、他们心理包袱很大或喜欢唱反调、某些很容易治愈的常见疾病、或小问题把它想得过于复杂、就算我们给他治疗的方法正确、他并不感到满意、还是很担心自己的“病情”这时候、不仅要医治他的牙、还要医治他的心病，才是标本兼治的良方。这时候的病并不是用看的、而是用讲的。像这种琐碎问题，传达给患者一些健康的心态理念很关键。而首先我们自己必须要有一颗平常的心。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

2

有一次我在教堂守安息，有个牧师在讲道时说他自己前不久开摩托车撞到一个人，有点严重，脚都撞断了，他自己估计得花一万元才能解决这事。他继续述说这事的过程，我听到了心里暗想，等下散会后，碰到牧师我是不是该表示一下关心同情。虽然不熟，毕竟常碰面，可他表情并不忧郁，越说越兴奋，最后竟然说他感到很快乐……。（不会吧？撞到人了还会快乐？他实在是语不惊人不罢休矣）。

他的话让我感到惊讶，欲知详情，我比平时还认真的听他讲道。原来是这样，最后一次性的赔偿对方 6000 元解决了事，比他的心理预期少了很多，他兴奋地说“我赚了 4000 元”原来如此，是少赔了 4000 元，他说成是赚到 4000 元，所以他感到很快乐。这样的事也可以快乐，那生活中还有什么事能让他不快乐呢？不是亏了 6000 元而是赚到 4000 元，这才是真正的快乐。理解生活的本质，就会享受生活的快乐。

3

另一种思维想问题，事情就不会那么糟。快乐就像是有灵魂的生物，你珍惜它，它就会对你忠心耿耿，常伴你左右。否则反之，这件事让我想到另一件事。

以前有两个无辜的人被纳粹组织捉去了，关了十多年。因为共患难的原因两人也成了好朋友，后来纳粹组织崩溃了，他们终于有了自由。十多年的时间太长了，他们身边的亲人和朋友已经死的死，散的散，对他们以后的生活影响很大。

暂称他们为 AB 二位先生吧，又过了很多年。A 先生活得红光满面，神采奕奕，有一天 A 先生去探望 B 先生，惊讶的发现 B 先生面黄肌瘦，神情忧郁 。谈起了被囚的痛苦日子，B 先生很激动地说“想起这件事就很气愤，这事我是没齿难忘，恨不得亲手宰了那些虐待我们的家伙……”。A 先生微笑地等他说完之后，却平静地说“其实我现在一点都不恨他们”。

B 先生听了觉得很惊讶，就说“当年你跟我一样，被他们关了那么久，弄得人不像人，鬼不像鬼，一生中最好的青春时代都在囚房里消耗完了，此等深仇大恨怎么你会不恨他们呢？”

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

A 先生平静地说“如果现在还记这事，那你现在还是被他们囚着，你现在身体虽然自由，但你的灵魂还是被他们囚着，那样活着不是很累吗？他们当时是关住我们的身体，如果你现在还是恨那些人，你怎能走出心中阴影呢？这时跟被他们囚着那时有什么两样呢”?

这些事给我们的启迪是：有些事确实需要多往好的方向想。事情即然发生了，但如果他们不被关在牢中那么久，说不定在兵荒马乱的年代早被误伤误杀而驾鹤西去了。所以塞翁失马，焉知祸福？

4

生活中琐碎事多，具有充足的耐性，你就有充足的快乐。你身边发生的每一件小事都可以让你感到愉悦，不开心的人常会说一些自己不快乐的理由和故事，会想到生活压力大，工作压力大……，就仅没有想到难到别人就都没有压力？

有时碰到一些脾气急燥的患者，说话很冲，我不会生气，我会觉得他不懂得什么是“掌控自己的情绪”而怜悯他。若时间充足，我会耐心的跟他交流，就他提出的一些问题给他答复，等到他“火气”消了，我再告诉他你刚才好像很冲动，如果我也跟你一样冲动，这样对大家都没有好处。有什么问题和气的解决很重要。

懂得舍小我成大我，用一颗“平常心”看待事情，若能心平气和地看待各种问题，到那境界你会得到更多你所“失去”的东西。这在面对患者时也很重要，如果做为一位医生心理素质不高，若被患者过激的语言激恼而影响到正常的工作那岂不是很不应该？

阿里巴巴的创建人马云先生说得很好，人平时坚持锻炼身体虽然不能马上看到效果，但在遇到疾病时就会显示出抵抗力，如果平时没有锻炼身体，在平时也是跟正常人一样吃喝，但要是碰到疾病或意外时身体抵抗力就比常锻炼的人差。当然，人的潜意识也是一样，大脑中的意识是无形的，但无形并不等于没有，平时注意锻炼自己的思维模式，在自己处于某些恶劣气氛中就会比较容易调控情绪，并为自己做出明智的判断和决策，这对于平时处理事情还是面对病人时来说都很重要。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，舍小我成大我

5

有句话说：“感觉比语言快十倍”，如果你心里很功利很自私，不管你如何刻意隐藏，不知不觉中你的肢体语言就会把你出卖的，因此，发自内心的东西才是珍贵的，坦诚的面对，替人着想，这都是好的习惯。这些的核心就是“尊重别人”而这四个字的理解是否到位就显得非常的重要。

现代社会，人们越来越功利了，很多人觉得，给患者看病就是一种短平快的交易，何必花那么多的冤枉心思去搞马拉松式的感情投资？这种目光很短浅。

俗语说的好“平时多烧香，急时有人帮”晴天留人情，雨天好借伞，真正善于交流或沟通的人都具有长远的战略眼光，早做准备，未雨绸缪，这样在急时就会得到意想不到的帮助。

但好关系的建立不是一朝一夕能达到，必须从一点一滴入手，依靠平日情感的积累和与诚相待，古人说的好“积土成山，风雨兴焉，积水成渊，蛟龙生焉”只有通过不断地构建和巩固，人际关系才能牢固。

人际关系与医患关系也有很多相同，关联之处，生活中当你拥有良好的人际关系，医患关系亦更容易进入和谐。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，建立久长关系

，

我们都将生活在困惑中，每个人的需要将得不到满足。

就是在阅读本书的时候，环顾四周，你可能会发现即使不到成千上万，也会有成百上千的商品通过沟通才能到达你周围。即使你是坐在树林里看书，那你也在某一定程度上地介入了沟通环节。

通过以上例子，大家对于沟通可能会有更多的想法，沟通并没有局限性，相反，它渗透在每个角落。现在，即使没有将沟通的事实摆出，我们的理解可能已经改变了很多。沟通其实就像是无形的中介机构，让各方取长补短，用言语来排除疑虑和障碍，思维从无形化成为有形化，需求的表达通道得于疏通。让双方各择所需，好的沟通不是强硬灌输，而是引导，提出看法或问题，让别人与以往不同的方式进行思考。

众所周知的每个人都不同，那么沟通也需因人而异，因为沟通就像要吃饭一样是必须要做的事，所以就算不是当医生这个职业，我们平时生活中不过避免的要接触到各种各样的人，注意与他们的沟通方法亦有重大的意义。

生活中沟通无处不在，父母将他们的价值观和信仰沟通给自己的孩子。他们教导孩子吃什么，穿什么，如何行事，结交什么样的朋友以及孩子们必须学习的内容。孩子掌握了这些，才能成长为健康乐观善于自我调节的成人。对沟通技能的正确理解有助于顺利地展开教育，减轻父母的负担。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，30沟通无处不在进行

2



配偶:沟通婚姻以及生命中的乐趣，如果你还没结婚，但是正准备结婚，那么你将进行一生中最重要的沟通，你要说服对方接受你，与你度过以后的日子。当然，之后还要说服对方让对方感到和你生活在一起是幸福的。婚姻是你一生中最重要的关系，你需要时刻注意并采取有益感情加深的行动。

3

你是否记得，小时候曾经特别希望拥有的某件东西，你愿意通过做任何事情来得到它？也许是在百货商店的毛绒绒的小狗，或是你的第一辆儿童自行车，你甚至用孩子常用的方式比如“哭”来表达，提醒健忘的父母，在对待拒绝方面你的技巧胜过父母，你坚持并表现得主动。大多数情形，你想得到的能得到。

或者等你有孩子时，你带孩子们去逛商店，孩子们可能会问：“爸爸，我们是吃冰激凌还是吃蛋糕？”然后会如何呢？不管你选择哪种，他们都会得到零食。

4

在商店里几乎没有孩子能抵制店员有计划地放在低处货架的商品的诱惑，注意观察，你将看到一个熟练的沟通员在行动，注意他们在说服爸爸，妈妈或者奶奶时说什么，以及如何做。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注



或者说当你和你的孩子走到麦当劳的店口，你的孩子很容易就看到店口山姆大叔塑像的灿烂笑容时，当孩子兴奋地问你，爸爸“我们是进去吃汉堡还是薯条？”这时你要做出拒绝并不是很“通情达理”。更有精明的店家们不定期的做出各种活动在“培养”你的孩子们成为他们潜在的忠诚顾客。

你会发现原来生活中的“沟通”无处不在，只是你平时没有注意发觉而已。

5



你的朋友们有没有出售给你什么吗？很可能有过，不过在这里不是指你们构成买卖关系，我的意思是说他们是否向你推荐过某家饭店的可口饭菜？因为是你的朋友，所以如果他们看到喜欢的东西，他们认为你也喜欢，所以愿意和你分享。

有时他们向你推荐一件自己也买到了的品牌衣服的新款式，有时他们说服你一同去爬山或者观看演唱会，但他们真正做的是建立一种关系，拥有同样的感受。你们共同分享的记忆越多，你们就显得越亲密，这就是沟通的艺术。同样你和你的潜在患者，朋友或者同事联系越多，越有助于双方建立持久稳定和谐快乐的关系或简称为友情。

“或者说平时你的朋友们是否曾经努力拉你参与他们的某个活动，而这个活动内容并不是你的长处，甚至你一无所知。 他们实际上做的是沟通工作，他们是怎样进行的呢？也许邀请你参加一次有建议性的聚会，让你提出观点或反馈意见，甚至在你空闲的时间与你探讨一些想法。

大多数场合下，不必要求你在这个聚会花费时间和精力，但是你仍然表达了你的想法。在没有利害关系的情况下，没有人介意发表自己的观点。但是在

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，朋友与你的沟通

多数场合下，在你觉察之前，你已经被诱导，对此产生了兴趣，你开始不由自己的关心起这件事，然后的结果是 ——你成为其中的一部分了。

6

那么我们可以得到什么结论？除了工作中与患者沟通之外，我们其它的时间里还要跟很多认识或不认识的人沟通，我们天天处于沟通中。

格言：“沟通得越好，离成功越近”不管在什么场合，一个优秀的沟通人员绝对获益很多。那么你沟通的水平如何？如果你善于表达，你现在很可能满意自己现状或者人际关系很广阔。但是不管你是谁，如果目前你对自己的收入水平或者人际关系不满意，不管是什么原因造成的，首先应该开发你的优质沟通潜能。

有了这些技能，任何人都不会是抽着廉价烟，说话穷酸的庸俗人。所以不管你人在何方，身处的环境怎么变化，你应该花一点时间和精力理解在日常生活或工作中应用有效的沟通技巧。在你觉察之前，这些技能将成为你的一部分，若没有深刻去体会，没有人能够感到提高沟通技能的重要性和急需感。当你已经很在意自己平时在跟别人谈话的技巧和内容时，你就会去改变自己，然后你在周围人的眼中就是一个可爱的有能力的人。

7

上古时代，黄帝带领几个随从到贝茨山见大傀，在半途上迷路了，他们巧遇一位放牛的牧童。

黄帝上前问道：“小孩，贝茨山要往哪个方向走，你知道吗?”牧童说：“知道呀!”于是便指点他们路向。黄帝又随意问一下：“你知道大傀住哪里吗?”他说：“知道啊!”黄帝吃了一惊，便说道：“看你年纪小小，好像什么事你都知道不少啊!”便想考他，就问道：“那你知道如何治国平天下吗?”

那牧童说：“知道，就像我放牧的方法一样，只要把牛的劣性去除了，那一切就平定了呀!治天下不也是一样吗?”黄帝听后，非常佩服：真是后生可畏，原以为穷乡僻壤的牧童什么都不懂，却没想到这小孩从日常生活中得来的道理，就能理解治国平天下的方法。

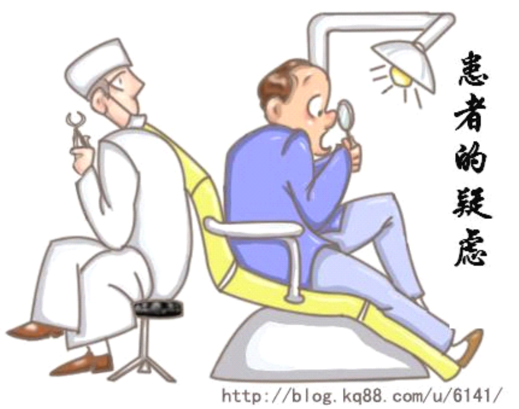
事实上，放牧跟沟通有异曲同工之处，就像牧童所说，把牛的劣性去除，就可一切平定，但问题是很多人可以明显地知道牛的劣性是牧牛的主要障碍，

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

去除就可以平定。而对于沟通却不知从何下手，其实沟通的主要障碍就是患者的疑虑，把患者的疑虑去除了，也就可以平定了。不管你信不信，治疗中每一个患者都会有各种疑虑，只是有的直接说出来，有的隐藏在心里很深没有说出来，或是自个的在想所以然，作为医生千万不要以为有的患者有疑虑有的患者没有疑虑，那就是大错特错。

沟通中就算你感觉这个患者满意现状，也就是说他在对于你的治疗中没有感到任何不妥，你也可以对他说一些牙齿保健的基本常识，当到了他平时不解或感兴趣的话题时他自然会咨询或回应，然后你再解答他关注的问题，患者就会感到轻松，甚至愉悦。

这其中一个重要的原因是因为现代人的生活节奏越来越快，不知不觉中很多人的思想处于各种各样的压力中，人的惰性本能又不喜欢每天都有太多复杂的事让自己去思考，费心神，这当然也包括所有的患者。



如果我们把问题说得太过复杂深奥，患者内心会产生忧郁和烦躁，所以沟通中气氛要有松有驰。不管他咨询的问题多不多，你要解答得通俗易懂，如果你用生涩的专业术语解释，患者听不懂就会有隔靴搔痒之感，复杂的医学治疗或保健原理尽量引用生活中最常见的例子来对比。这样接收理解到的程度高，患者的情绪就容易放轻松，气氛亦容易进入融洽。

举例子要贴切，重点是不跑题和简单化，这样沟通的后果是患者可能会对你产生好感，甚至有依赖性和安全感的产生。以后看病还是想找你，因为他觉得跟你在一起沟通比较顺畅，又有共同的语言，他的潜意识中会觉得自己的病情或问题由你来解决比较放心。

我们要相信很多的事都有相互关联，你也不例外，这样你所做的事，可能在你影响范围内，对其它人造成了深刻的影响。必须你去做的某件事，你应把它做到最好，因为你并不孤立，哪怕细微的变化也可能影响到别人对你的印象，尤其是你在与人沟通中。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，

转弯啦！牛应声而动……。牛用条件反射的方式活着，而人则以习惯来生活。

一个理想远大的人必须晓得如何培养好的习惯来代替坏的习惯，当好的习惯积累多了，自然会有一个好的人生。如果我们平时生活不检点，或坏飞惯众多，有时会在不经意间表现出来，我们不自知，就会影响到自己的形像。

沟通亦然，有些时候医生除了工作要用到的语言之外就不知道要跟患者说什么了，感到很别扭，找不到合适的话题，患者也不知道要说什么，气氛有点僵化，尴尬，会使双方的情绪焦虑。这一般是平时跟陌生人接触太少的原因，平时多跟陌生人说说话，常锻练就会解决这个问题，其实这事很多人都曾碰到，只是有些人没有去注意这个尴尬的片段，事情过后就忘了。而有些人善于关注细节，勇于突破缺口，能灵活克服障碍，制造气氛，创造话题。

——在部队当步兵的约翰，历经多次战火的洗礼，被部队嘉奖多次，身上挂满勋章。退伍后，约翰刚回到城里，他的朋友就给他介绍了一个女友。在他出门之前，他朋友提醒他："你可能在战争或军队中经历过太多严肃事情和训练，但有些事你要听我的。当你女朋友讲话时，你要含情脉脉地看着她；当她需要什么东西时，一定不要让她动手，要抢先一步为她做好；下车后，要替她开门；她入座时，你应帮她移开椅子。" 这些约翰很快就记住了。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

第二天，当朋友打电话问约翰昨晚进展怎么样时，他沮丧地说：“我没有希望了!”

朋友听约翰这么一说，心里纳闷极了，问道：“你忘记替她开车门吗?”

“不，我替她开了车门，她很高兴!”

“你忘了帮她入座了吗?”

“不，我帮她入座，她说我是绅士!”

“她说话的时候，你是不是没温柔地看着她?”

“不，我一直看着她，她说我很温柔，并且说我的眼睛很有魅力!”

“那你肯定是在某事上，让她自己动手了?”

“如果真是这样就好了。在我送她回家时，她要喝水，于是我就跑去替她买几听饮料回来。”

“那很好呀!” 朋友兴奋地说。“可是出于多年的习惯，我一拉开饮料罐，就向她扔了过去，并迅速卧倒在地上……”约翰说。

习惯的力量是巨大的，如果我们有意识的多了解到患者的某些特征如：职业，近况，这对于理解患者的秉性或情绪甚至观念会有帮助。这样更容易做到因人而异，量身定做的沟通效果，因为有时越是特别的职业，言行越与众不同。而我们了解到这些，更容易理解患者的某些言行举止。

2

心里学家说，如果我们没有培养好的习惯，我们便会自然地养成坏习惯。为什么呢？因为人的天性是好逸恶劳，俗语所说：“学坏三天，学好三年。”要养成好的习惯，我们首先是要约束，激励自己， 克服自我怀疑的唯一方法是面对现实，接受挑战。如果我们不用“心”去接近患者，我们将永远不能体会到“优质沟通的魅力”。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，平时学成好习惯

3

如果说信心促使你向成功的人生发展，那么阻力会使你前进的步伐停止，甚至倒退。为什么不是每个人都具有信心呢？不管你是否相信，那是因为一般情况下人的阻力比信心要大，消极性是一种你需要付出巨大努力才能克服的力量，妨碍你成功的阻力。



我们已经知道具有信心的重要性，因为它能促使你成功。同样，认识到将自己带入停顿甚至后退的危险信号也是十分有益。要清楚什么最具有影响，妨碍你成功的阻力。我们开始步入医学领域时，早就要意识到世上的沟通和纠纷是无时不在的，更何况是医生这个特殊行业。甚至不会造成生命危险的玩具，工艺品厂家也要专门花费金钱和时间对员工进行沟通能力的培训，以期望能把公司或产品的优势更充分的表达给客户。难道天天与患者接触处于沟通中的我们就能例外吗？

4

即然是营业的诊所，有时难免有人不满意而有意见，患者说出心中的不满意是有成本的，患者花费时间向诊所投诉，侧面反映了患者对诊所的信任和厚爱，希望诊所做得更好，诊所的成功对忠诚的老患者来说也会为之感到骄傲和自豪。患者治疗完成后通常不和诊所来往，有何不愉快一般都在诊所现场出现，当诊所的人员采取补救措施后，得到患者的谅解，患者下次牙齿的问题才有可能继续选择这家诊所。

那些来到我们诊所的患者是我们的支持者，向我们埋怨的人是我们的老师，他们纠正我们的错误，让我们知道问题出在哪里，只有那些有意见不说出来却一走了之的人是伤我们最深的人，他们不愿给我们一丝机会”。

一个有优秀沟通能力的医生，能获得更佳更多的合作，能减少误解，能使人更乐于回答，能使人觉得自己的话值得聆听，能让自己进行清晰思考，能使自己更好的把握所做的事。良好地进行交流。沟通是一个双向的过程，它依赖

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

于你能抓住患者的注意力和正确地理解你所传递的信息。如果讲话语速顺畅，意思清晰，那你就会给人留下好印象，印象是沟通至关重要的组成部分。

透过询问的技巧你能引导患者的谈话，同时取得更明确的信息，支持你的建议或服务。在工作中，我们需要与各种各样的患者进行各种不同层次的沟通，如果你发现自己与人交流沟通不顺畅，该想想主要原因是否自己平时不够重视沟通技巧？

有了良好的沟通，治疗过程就舒畅愉快。沟通涉及到获取信息或提供信息，在这种或那种之间，或对他人施以影响以理解你的意思并愿意根据你的建议行事。 然而，许多问题都是由沟通不当或缺少沟通而引起的，结果会不可避免地导致误导或误解，要想获得有效的沟通，要知道是什么地方出错，才能有所改进。

5

参考一下模拟的大约数据，但数据有可能不准确，仅是为了数字化清晰说明。患者不满意，也不反应或投诉，但还会继续找你看病的有一成，而九成的患者不会再回来。

提过意见过但没有得到解决，还继续找你看牙的患者有二成，而八成的患者不会再回来。

提过意见但解决缓慢，会有六成的患者继续找你看病，而有四成的患者不会回来。

提过意见后迅速得到解决，会有八成的患者继续找你看病，只有二成的患者不会回来。

销声匿迹是件可怕的事情。沉默的患者也是最危险的患者。如果你想“留住”你的患者，你应该让他们变得更“吵闹”。这些抱怨的患者也许就是以后最忠诚的患者或称为客户。

你以为患者不高兴的时候都会告诉你吗？不会的！可以预测，很多患者可能不会，只要有一次的不高兴总有一天会让他们决定离开另择诊所。

对于患者的离去，你有时很难衡量你的损失有多大，有的诊所发现，虽然他们的患者人数变化不大，可患者转找别的诊所的数目却远远高出预料，很多患者就是这样悄悄地离开。当你想采取补救措施时，为时已晚，如果你存有侥

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，预测你的患者们

幸心理，患者离开只是少数，你又有新患者来源替代，你的生意也许不算太差。同时你的竞争对手却生意兴隆，实际上，你在丢失患者或者说你在犯错误。

患者是诊所生存，发展的基础，是创业者利润的来源。只有深层次的尊重患者，服务患者，才能稳定地发展。只有做到真心对待患者，真心为患者着想，情为患者系，利为患者谋，才能取信于患者，从而进入稳定发展的轨道。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

是劣质，心虚和廉价的体现。那时候，广告不为商家重视。

是劣质，心虚和廉价的体现。那时候，广告不为商家重视。

然而，广告作为商品经济的产物，无疑正日益在搞活经济的舞台上，扮演着越来越重要的角色。质量好，技术好还得宣传好。很实际，一则好的广告，

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

能起到吸引眼球，诱导消费者的兴趣和情感，引起消费者购买该商品的欲望，直至促进消费者的购买行动。

2

设想你只是随意地瞥了一眼路边或建筑物上面那个某某家政服务公司的令人心跳停止的硕大广告招牌，可能就会不加怀疑地认为这家公司的服务和效率是全市最有实力的公司。通过制作比实际大得多的路牌广告，这个家政服务公司希望你在需要招保姆的时候能记起它。即使你从来没有需要过招保姆或婴儿托管，你是不是也对它有一定的熟悉感？应该会！

所以当你需要找一个保姆时，会发生什么呢？你也许并没有立刻想起它。一旦急需一个保姆时，你不得不考虑要去什么地方找一个保姆，思忖着要多长时间才能把这件事搞定时，你的第一反应就是翻看黄页电话簿，翻到家政服务项下寻找。

如果这家公司广告全面，到位，电话簿上就会出现它的另一则广告或者至少是一个电话号码。一旦你发现它的广告或者名录时，你的心里应该会产生一种熟悉和舒服的感觉，在进行下一个选择之前就会优先给这家公司打电话，如果电话的另一端接受了你的请求，服务就要发生了。

“可口可乐”这种 95%以上是水，另含有少量碳酸，糖浆等的饮料，如若不进行广告宣传，谁去喝它呢？”可口可乐畅销全世界，畅销一百三十五个国家和地区的市场，被人们视为是美国精神的象征。可口可乐如此受人们喜欢，除了经营有方之外，铺天盖地的广告是关键。“可口可乐”公司从 1886 年开始，

就不惜工本，充分利用广告手段来扩大产品销路，每年的广告费用大得惊人。但需注意，它成功之处、不仅是广告的原因，它的口味适合大众的直接需求也非常重要。

国内曾经有一家研制枸杞饮料的厂家，也曾调研过市场，但产品推出后销量廖若晨星，失败了，两种产品放在同一个货架，消费者购买可口可乐，却不买枸杞饮料，让厂家伤透脑筋，百思不得其解。具有保健功能的枸杞饮料滞销而对人体并没保健益处的可乐的热销，反应出一个很严重的问题，就对身体健

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

康保健来说，两者当然首选枸杞饮料，可乐不仅没什么保健作用，喝太多甚至有可能引起人体钙流失或牙齿脱钙，但它就是卖得好，消费者就是认可它。

因为可乐公司知道人口渴了本能最需要什么，顾客购买饮料喝饮料要的是解渴，凉爽的口感，舒服的感觉，立竿见影的止渴效果。而枸杞饮料并不能满足最基本需求，做为大众化的饮料如果最基本的止渴感觉或效果都不能满足，那其它的都是瞎扯，在这个时候有多好的保健作用也是画蛇添足，与其放在超市卖，不如放在药店卖，所以它会失败。

这说明人的本能和习惯力量是多么大，任何要尝试改变人的习惯的做法都是在玩火，除非改变的是对人的惰性有帮助或有立竿见影的好处。虽然销售饮料跟医务人员与患者的沟通，两者表面看风马牛不相及，却在同一个焦点上有共同之处。

4

可口可乐的宣传攻势针对每一个人，在电视上，媒体上大作宣传，那只能用大量的钱来砸，我们这代人都知道可口可乐这个品牌饮料，但这世上每天都有大量的婴儿出生，他们长大了不一定认得这个饮料大亨。所以可乐公司就年年烧钱做广告，培养，吸引一代又一代的准消费者的潜意识。这些人长大了又是他们的客户，所以可乐公司市场份额长盛不衰，业绩稳定，因为很多人都认可。

而我们牙医跟患者沟通，其实也是一种广告，只是这种广告是隐形的，大部份的患者都生活在不同的环境里，我们生活的目标也不一样，在如此的情况下，双方的感觉，需求都不一样，沟通就得因人而异。 商家在电视上做广告 ，是让消费者知道他们的产品，而医患的沟通区别于商家广告的是：商家的广告是弥散形的，千人一面的效果。而医患之间的沟通是互动频繁的面对面，双方心里的感觉随时会发生变化或差异。所以优质的沟通可以改变患者的观念，让患者认可，理解，接受，并产生忠诚度。劣质的沟通不仅事倍功半，轻则造成反面效果，重则制造出敌人，甚至引发纠纷。

如果沟通做得好、就是在培养患者的潜需求，患者以后有牙齿的问题，第一反应就是找你，因为他的潜意识里已经容纳你，认可你了。而每个人的一切行动、大都是受意识的影响，而意识又是受潜意识的影响，才做出决定。越多

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，沟通也是广告

的患者潜意识里认可你、你就拥有真正的人脉资源，拥有越多的无形资产。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

治病，为赚钱而赚钱，还是为自己定下一个人生的目标？

当你碰到一些蛮不讲理的患者时，你是否感到孤独无助？是否感到当医生的无奈？然而你定知道，人无完人，金无足赤，常言道“水至清则无鱼，人至察则无徒”患者是凡人，他们也不会例外，你不可能每次碰到的都是彬彬有礼，很有修养，充满人情味的高素质患者。不要幻想他们会在你的位置帮你考虑问题，理解你的苦衷，在意你的付出，要知道这种人在每个地方都是凤毛麟角，存世量极少。

我们必须有心理准备，任何一个行业都有它的难处，都有它的优点和缺点。当医生这个特殊行业更是任重而道远，如果我们在一个行业不能做得很好，那换了另一个行业也不一定能做得更好。除非我们付出了更多的努力，因为世上从来就没有一个十全十美的职业在等我们，我们必须学会的是克服困难，化解困难，而不是绕开困难。

当一个人有一个长期目标并且决心实现时，精力会源源而来，就会消除无聊和厌倦感。当一个人追求自己的需求时，很容易产生达到目标所需的能力与热忱，另外还会产生自动调整的能力。

固定的长期目标最令人惊讶的作用，就是保持正确的方向，不会走入岔路。任何事情都不会偶然发生，一定是有人促成，包括个人的成功。成功大都是下定决心，相信自己会做到的人，以实际行动，谨慎地规划及努力不懈的结果。全力以赴地专注于长期的目标，才能确保成功。思考并且规划自己想要追求的目标，正所谓成大事者不拘小节，不要理会任何无聊的干扰，做到两岸猿声啼不住，轻舟已过万重山，这就是很多成功者所遵循的公式。

3

大约在 200 年前，我们处于一个农业时代，在那个时代，谁拥有土地谁就拥有了权力和财富，随着瓦特蒸气机的发明，我们进入了一个工业化时代。在这个时代，谁拥有机器设备和自然资源，谁就拥有权利和财富。到了近代，计划经济转化为市场经济，工厂也好，商家也好，开始真正关注上帝（消费者）的需求了，一夜之间，商家们好像忽然良心发现了，特别关心消费者，各种会员制，优惠券，促销大降价，大返利，都出现了。但随着市场和科技的进一步发展，不管是什么行业，服务同性化，产品同质化，信息明显化越来越严重了。

商家的一番好心并没有得到市场多大的回报，消费者越来越挑剔了，这说

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，为何要改

明新的时代又到来了，换句话说，真正意义上的新一轮市场考验又开始了。观察自己所处的社会，不管是什么行业，不正是这个样子吗？而这个时候什么会成为以后的新焦点呢？那就是——-优质的沟通。

只要把身边的社会环境和运作规律看透了，把医疗这个行业看清了，对于沟通技巧的意义和重要性也就清楚了。我们一生中总会碰到很多种事，有时我们需要绕道而行，有时也要懂得放弃梦想，因为不是每条道路都正确，不是每个梦想都美好，但重要的技能却必须要先学会，它就是与人沟通的技巧。

4

人生成功并不难，难的是很多人不愿意在一点一滴的累积中成长，整天梦想一朝一夕造就辉煌。追求优质的沟通技巧其实就是一个自我修练，改造的过程，你改造不了自己，你就不可能成功。成功是给那些善于修正自己缺点的人，成功总是为那些勤奋，执着的人准备。要成功首先盘点自己的性格和能力，客观的找找优点和缺点，或者平时多思考自己跟别人的差距究竟在哪里？能否超越自己以前的思维方式，重新定位自己的人生观与目标。

这个过程无非就是重新考核自己的性格和能力，能达到让自己满意吗？你可以用笔把你的全部能想得到的优缺点写在纸上，并经常看看，重点学习你最脆弱的部分。性格不好要改，能力不强要学，当然这个过程并不完美，然而当你发现自己的差距或缺陷就要全力以赴去改变现状才能更快的有所做为。

我们要相信成功之人一定有他过人之处，所以我们想要成功就必须有比别人更卓越的部份。而这些取决于我们是否高质量的鞭策自己，改变自己。当你改变自己的习惯时，你改变的是你整个人，当你没有培养自己一个好习惯时，你就是在培养一个坏习惯。问问自己：为自己生命的价值和意义负责，我们应该有哪些习惯来帮助成功？然后列出来，再花一段时间去养成这些习惯。

你对沟通的重要性的理解是否到位？你的言行就是最好的代言人。事实上、当你已经从内心深处明显的感觉到沟通的重要性时，你将会发现为了做好沟通，你的性格也会发生微妙变化。但如果你还是保持原样，那证明沟通的重要性对你来说并没有真正意义上的理解。

5

在生活中，有许多人，总喜欢倚老卖老，开口闭口就是：以我十几年的经

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

验……，来否定新人的创见，以为后辈太嫩，阅历不多，绝对要对他们服从。其实，领导或老前辈的经验值得后辈学习，但年轻一代的新见解，新创意，不也是值得领导或老前辈研究及重视的吗?正所谓：活到老，学到老。两代人的思想交流，一定可以让事物更加完善。一个人的工作也许有完成的一天，但一个人的教育和学习却没有终止。

成熟的人更懂得让自己的想法为自己的幸福而工作，他们所经历的失败——哪怕是最惨痛的失败，都被视为让自己不断接近目标的台阶。他们懂得自己是从每次失败中学到了很多有价值的东西，失败是他们学习和成长之路的一段小插曲。

对于很多人来说，失败简直成为了传统的生活方式之一，甚至成为了一种摆脱不掉的习惯。对许多人来说，冲动似乎是他们祖祖辈辈流传下来的文化。这些先天的特性，由上一代人传给下一代人。因此，对于经常冲动的人而言，似乎他们自己难以想像某一天自己竟然也会成为一个成熟稳重的人。

许多人从不去向自身挑战，从不去主动实现梦想。与之相反，大多数人，却会根据自己相当有限的经验和感觉，去限制他们的梦想。他们这样被动，抱着等着瞧，或再等等的态度，然而在绝大多数时候，奇迹并不可能凭空发生。

汽车修理工最怕检查不出汽车的故障在哪里，飞机启航后最怕的就是碰到浓雾找不到目的地。而我们最怕的就是不知道我们身上有哪些缺点，比如是否真的了解自己的性格，如果我们知道了自己的缺陷，为何不早点修正呢？

生活中也好、工作中也好，每个人都会偶尔碰到挫折，但自己如何去面对和解决这些问题，就是一面最真实的镜子、可以照出自己真正的内心世界和思想活动。如果没有正确的心态，每天“苦”中作乐，强颜欢笑，表情就会疆硬，内心的压抑或郁闷会写在脸上，患者来了，你就像屠夫面对猎物一样，吓死人了，以后谁还找你看病？敢于剖析自己内心的想法，全力去试着溶入社会这个大炼炉，就会适应社会中时刻存在隐形的游戏规则，这样一觉醒来，窗外依旧阳光明媚。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

……属自己的信念

一些父母教育儿女们可供借鉴的经典之一。

但这位外国教师的儿子听完了“愚公移山”之后却不买帐，连连摇头说不好。留学生问他为什么不好，他回答说“你们中国人太傻了，宁可多花这么多的时间和力气去挖两座山，为什么不去找一个没有山挡路的地方重建一座房子呀”。

这就是两种不同环境熏陶之下出现的两种不同观念，如果从艰苦奋斗这一角度讲“愚公移山”绝对是一个最棒的故事，但是如果从现实的可行性分析和长远的发展，时间和合理安排的角度来看，“愚公移山”确实有可供我们反思的地方，直接的感觉就是，愚公一家虽有奋斗精神，但缺少灵活性。

我的想法是若用愚公精神来教导学生或信奉此观念，那是误导，那只能说，我们从一开始就错了，愚公移山说的是艰苦奋斗，意志坚定没错，但会让人学会固执，喜欢钻牛角尖也不是不可能。一个“国家或行业”如果出现一个愚公那不错，可以做为典范，但如果很多人身上都继承了他的移山精神的 DNA，那么，这个行业人丁兴旺了，同时，这个行业也就没希望了。

我们都有愿望，我们都想有朝一日成为一个什么人物。但事实上，我们大多数都违背了它。不是顺从它，而是扼杀它。

我们常常会看到的是这种现象：“我真想做经营者，自己创办企业或诊所，但我做不到。”

“不是我不想干，是因为太麻烦了。” “不是我没有远大理想，是我学历太低，经验和本钱也不够、再说目前也……。”或：不是我不想好好经营诊所、是因为我这边的环境太复杂。不是我不想好好干、是因为老板对我不够好……。许多人用这种消极的自我贬低方法违背了自己的愿望。

还有的说：“我真想做另外一种更好的工作，但我父母要我做这个，我不得不做。”以此来解释他们选择的工作。其实，大多数父母不会有意强迫他们孩子必须做什么，所有聪明的父母都想着他们的孩子能取得成就。如果这样的年轻人耐心向他们的父母解释他们为什么更喜欢另一份工作，父母对此一般是不会反对。

因为父母和他们对人生目标都一致，那就是成功。平时自己要善于独立思考，不要被别人的各种观点占据自己的头脑，跟着别人转。或者有些人觉得自

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

己的言语表达能力较差，很难有所改变，并为找不到改变的方法而苦恼，并认为自己的一生是否不可逆性的定型了、因为回忆以前的沟通经历、好像也没有一次值得回味的。

但不知你是否注意到过当你由于一些不公平或遭遇让你生气的事时而大发雷霆的时候，你说话时的吐字是多么的清晰，言语是多么流畅。我想这是由于你确实义愤填膺，有某些东西需要发泄，注意一下当你在这种思维结构下，你的言语有多生动，铿锵有力，甚至滔滔不绝。这样你就会明白、面对患者时不善言辞的原因是因为方法错了，或者说感觉出差错了。

3

人无远虑必有近忧，言语是把双刃剑，但如果说话就像宋丹丹大妈似的说上一通，信息传递出去了，形象却下来了。有效并不代表全部。有趣的是：我们平时跟患者介绍修复体有高、中、低档、而有些患者心中也会将诊所或医生在心中分个高中低档的。因为一个患者不可能一生只进一家诊所，就像我们会接触到很多患者一样、患者接触到的也不仅是一个诊所的医生，还会接触过别的诊所的医生，所以如果你的形像在患者心中是低档的、那你的某些建议患者接受程度就不高。

4

回避从来无益于解决问题，只会让事情更复杂。最好的解决之道，反而是直面问题，然后给出我们的答案。每个人生来都有自己的自尊心，也有自己的虚荣心。在你努力奋争，想得到一种与常人所不同的生活时，你就必然要付出比别人更多的代价。这种代价有时候就是要牺牲你的虚荣和自尊，从小我中求大我，在个人圈子中把自己解放出来，以一种更大度，更宽广的胸怀去对待人生，对待人生中的一切磨难，困苦。所有别人的不理解，误解，不尊重都要以一种很平静的平常心来对待。如此，你的个人修养，核心最不能缺的素质便上升到了另一个高度的境界。

不识庐山真面目，只缘身在此山中。如果跳出自我来审视自己，用真我和本我进行对话，就会很容易知道自己的本质来源于对自己虚荣的保护，怕失败和别人的不理解。而一旦跨越这层障碍，你就会发现原来事情并不像想象的那样可怕，原来你自己并没有受到多大的伤害，事实上是你自己在怀疑你自己，克服了自己给自己造成的障碍，战胜了这种障碍，你就战胜了自己，你离成功

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

也就越来越近了。

人性都有其弱点，或恐惧，或虚荣，或贪婪，或过分自尊等等，还有跟风，见好就上，见坏就收等人的直观哲学，这种观念使你永远比别人慢一拍。成功往往在于能够战胜自己身上这些弱点，“平庸”跟“出色”两者的区别在于前者安于现状，后者则克服弱点并能够不断超越自我。

5

人生实在短促，无论如何潇洒，生命不是我们挥霍得起的。我们无法亲自经历一切去寻找意义。

现代人的平均寿命约是二万五千五百五十天。在这平均值里，这就是大约每个人活着的时日。在这些日子中，人若没有订立人生目标，就像船缺了舵。

人类大多数成就都源于梦想，从茹毛饮血的原始状态，发展到今天的高度文明的社会，就源于总有一些不安于现状的人，做着一个又一个的梦，并前仆后继去实现这些梦。没有这些梦想家，人类至今还是处于原始状态之中，伟大的发现家，原来都是伟大的梦想家，他们的名字永载名册。正是他们把我们带到了今天的文明社会，享受到许多的现代物质文明，从而也带来精神上的极大满足。从汽车到电视，从轮船到飞机，从电脑到宇宙飞船，然而这些伟大的发现家在当时也不为人们所理解，有些甚至遭到讽刺，被看作疯子神经病。

1876 年贝尔发明电话时，英国邮政局的总工程师对电话作出评论“美国人需要电话，我们不需要，我们有足够的信差”。

1878 年，电灯第一次在巴黎举行的世界科学博览会展出时“有识之士”指出，博览会闭幕之时，电灯也将永远关闭。

1887 年，一些物理学家断言“无线电没有前途”。1925 年，伦敦（每日快报）总编辑拒绝见电视发明人贝尔德，并对下属说“看在上帝的面上，你到接待室，把呆在那里的疯子赶走吧，他说他发明了一种机器，可以用无线电看电影，要当心”。

最早的电灯光线没有蜡烛亮，最早的汽车没有马车快，最早的飞机上天几十秒就发生爆炸。因此，对新生事物的嘲笑与讽刺自然而然，但是世界并不掌握在讽刺者嘴里，而掌握在发现者的手中和实践者的脚下，是金子总是会发光的，时间总是最公平的裁判。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，伟大梦想

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

现实生活中总有很多人总想“出人头地，其实这世上没有人不想出人头地的，关键是有没有恒心和正确的办法。所以说要在牙医行业有所建树，首先就要激发起自己成功的欲望。

有人说：“别说得那么轻松，那么好听了，那些天花乱坠的事都是聪明人干的，与我无关，我只有七寸大的脚，只穿八寸的靴，我不想发财，我只想平平淡淡过日子，我能知足常乐。再说，尽想好还不是空的，总得有机会，有运气啊”。

这些话我们都听熟了，也是听惯了，可是，就是这些没油没盐的论调，掩盖了多少人的视野？打消了多少人的勇气？真的能安于平淡吗？真的能知足常乐吗？说更透彻点，这是一种不思上进，固步自封的陈腐观念。

我就不信，当你看到别人开着奔驰车从你身边驶过时，你会心满意足地夸自己的两只脚，脚啊还是你好，虽然比不了奔驰车快，走起来还是安全，稳当。同样是人，别人去高档的酒家，KTV，而自己只能找低档的，吧台上上万元的洋酒，为什么别人能喝得起，而自己点菜却都要先问价格，为什么别人有高级的物质享受，而自己如果不是免费的就不敢来，只能去享受低级别的呢？

什么知足常乐？人是没有满足的！自己的事自己能够克服，但人总有建立家庭的时候，你的家人会不会都跟你一样能够克服诱惑？子女读书你能不给他或她找间最好的学校？什么是好？一般较好的学校入学就读费用都不菲。这时候身边要是没钱，可不行，再好的学校没钱也不接收，钱不够求它也没用，这时还会知足常乐吗？

6

“假如你的诊所是一部汽车，它是一部什么样的汽车？”如果经营者定位在高档消费人群，那这间诊所就是“奔驰车”级别的诊所，当然就全国百份比来说目前大部份的诊所还是中低档居多，就像桑塔纳，奥拓轿车。

新开张的诊所更像是部新车，动力充沛，但工艺不是很美，有时会出现或大或小的故障，开起来挺快，但不能匀速前进，有点废油。老字号诊所是一部不错的车，在新的时候能飞速奔跑，但不能忘了维护，加油，保养，基础巩固后是保养期。外观豪华，但内部机械有时出现故障，外人不了解，坐在车上的人最清楚。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，动力维护

怎样才能使这部车跑得更稳更快？怎样做才能成为一名受患者拥戴的医生？大家都在寻找秘方，秘方在哪里？其实秘方就在你心里！要跟谁沟通？自己先跟自己沟通，就如同任何一位获得成功的人，在他的内心中都存在着一个坚定不移的信念，“我会做得很好”这种信念让他克服横挡在前面的障碍和困难，这个信念让他胜过其他对手。

你见过一生中做什么事情都一帆风顺的人吗？你见过从没有失败过的沟通能手吗？失败跟沟通是忠实的朋友，如何使自己不像其它人那样因为遭到挫折而改变目标，这取决于你对职业的态度。 如果你正在试图说服别人，让别人相信你说的一切或服务时，在这之前你要先了解自己，要先跟自己沟通，充分认识自我，使自己理解不被认可并不一定是坏事。成功之前有失败很正常，如果你不去尝试、不想从人群中脱颖而出，并一直在徘徊中，你就找不到自己的位置。

一旦你取得了足够的经验，如果你曾经被一个陌生的患者弄得瞠目结舌，全然不知所云，将会显得非常狼狈，所以也请将这灰色的记忆的事下载到你的记忆库中，也就是大脑。并仔细想想错在哪里，当你知道是什么地方出错了，你就可以从失败中解脱出来，前景就光明了。你已趟出一条属于自己的路，但这真的做起来绝非易事。先要贮备有足够的心理素质勇于去面对。

7

你具备和患者亲切沟通的能力，就会发现经常要谈论到专业技术方面的话题，这可能会让你感到在面对患者的询问中好像总是缺少了点什么。这就会促使你更加自觉的不断学习新的专业技术和了解新材料的更新，掌握更全面、更广泛的综合知识。技术过硬，知识渊博，谦虚谨慎，可以让自己减少处于尴尬中的次数，从而能为患者提供更好的服务。

没有人不想获得成功。一些人是为适度的目标而努力，而另一些人的目标则高不可及，但所有人都在激励自己去取得成功。渴望成功是人类的本性。很少有人生来只是为了得到基本的食物。 所有的人都认为他们想要的更多，虽然不现实但却真实存在。我们可能对那些无所事事的人感到奇怪，但不要那么快称他们为失败者，可能他们正在计划要实施的目标比我们还要伟大，尽管那目标实现可能性不大，但也并不是不可能。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，技术过硬



，

正是挫折，磨砺给了他们成功的基础。

2

许多人都在避免冒险，因为担心万一失败就会出丑。我们太想得到别人的肯定与接纳，以致不愿意做一些有可能会在别人面前出丑的事。逃避风险成了一种常态，这其间心态是否正确很重要。

有个推销员的例子很好，说是有个勤勉的推销员非常希望能够面见总经理，女秘书对他说：“你根本不可能也没办法进去见他。” 于是，这个推销员说：“如果我就这么走进去呢？”女秘书回答道：“哦，他会把你扔出来。”这个推销员听了她的话后想，管他呢，我现在不就是在外面的大厅里嘛。如果我进去后他把我扔了出来，我大不了就是又回到大厅了呗。我现在不已经在这里了？也没什么更大的损失嘛。于是，他就直接走进去了，说：“总经理先生，我只想占用你一分钟的时间……。” 结果总经理并没有把他从房间里扔出来。 就算他真那

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，己免疫系统

么做了，又有什么呢？他原本就是在大厅里，顶多是回到开始的地方而已。

3

一片酬高达3000万美元的好莱坞巨星史泰龙，年轻的时候在好莱坞跑龙套，一天只挣 1 美元。为了生活他又到拳击馆去当陪练，每次都被打得鼻青脸肿。后来他立志要当影星，于是四处自我推销，被人拒绝了上千次始终没有放弃。最后，他终于在电影《洛基》中担任主角，并一炮而红，成为“自我超越，顽强拼搏，个人奋斗”的美国精神象征。在史泰龙的眼里，这个世界没有失败，只是暂时没有成功。

而听说著名的世界品牌肯德基在创建阶段更是在失败了上千次后才获得了成功，具体是不是真正的上千次失败，是不是炒作，无从知道，但最少我们可以相信肯德基确实是失败了很多次才有现在的辉煌。

4

经典动力学的传统观点认为：系统的长期行为对初始条件是不敏感的，即初始条件的微小变化对未来状态所造成的差别也是很微小的。初始条件的十分微小的变化经过不断放大，对其未来状态会造成极其巨大的差别。

1963 年 12 月，洛伦兹（Lorenz）在华盛顿的美国科学促进会的一次讲演中提出这个概念：一只蝴蝶在巴西扇动翅膀，有可能会在美国的德克萨斯引起一场龙卷风。他的演讲和结论给人们留下了极其深刻的印象。

“蝴蝶效应”有其深刻的科学内涵和内在的哲学魅力。混沌理论认为在混沌系统中，初始条件的十分微小的变化经过不断放大，对其未来状态会造成极其巨大的差别。

我们可以用在西方流传的一首民谣对此作形象的说明，这首民谣说：

丢失一个钉子，坏了一只蹄铁；坏了一只蹄铁，折了一匹战马；折了一匹战马，伤了一位骑士；伤了一位骑士，输了一场战斗；输了一场战斗，亡了一个帝国。

马蹄铁上一个钉子是否会丢失，本是初始条件的十分微小的变化，但其长期效应却是一个帝国存与亡的根本差别，这就是所谓蝴蝶效应。

有点不可思议，但是确实能够造成这样的恶果。一个明智的人一定要防微

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

杜渐，看似一些极微小的事情却有可能造成集体内部的分崩离析，那时岂不是悔之晚矣？如果一个人碰到负面话语或事件时，内心没有正确分辨能力，却任其发展，而不理性的控制，那么如果他再受到打击时，就会产生逆反心理。

就像一个瓷碗，受到冲击有了隐裂，并不明显，但要是再受到冲击或压力，就会破碎裂开了，在诊所工作亦然，长年的工作偶尔就会碰到某些不开心的事，谁也不能保证不会碰到。

甚至有些医务人员可能在工作中因为某个患者或某些事件，心理产生阴影。若自己没有正确的观念，心理就不会产生抗体，再次遇到此类事件，可能就会产生不良的蝴蝶效应，而失去对这个职业的信心，从而改行做别的行业。所以平时在心中有一个免疫系统很重要，面对每天的工作，平时一定要先建立自己正确的免疫系统才能更好的处理各种日常问题。

5

对很多人来说，“失败”这个词有一种结束的意味，然而对有准备的人来说 ，只是一段小插曲而已，只要还有希望，就要去努力。去拥有梦想中早就拥有的东西。 许多成功者，这样看待成功过程中的失败，似乎这些失败是有点某种神秘的现象。

生命看起来就像已经被种种考验预先设置好的程序，当人们以始终不渝的信念和执着，表现出他们能够克服如此之多的困难和失败的时候，命运才似乎放下了它对抗你取得成功的武器，而运气和幸运就会接踵而来，就好像这运气和幸运，是被这些不畏惧失败的勇士的智慧和力量吸引来的一样。成功经常是在彻底的失败之后，才翩翩到来，好像生命就是想要奖赏生活中的勇士，他们能够战胜途中的挫折。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，正确面对挫折

”

值这个价的理由，因为患者真正的异议恐怕是别的原因，你要做的只是真诚的笑容，不用急于解释，并让他继续讲下去。 对于一些“为反对而反对”或“只是想表现自己的看法高人一等”的患者意见，若是你认真地处理，不但费时，尚有旁生枝节的可能。

因此，有时你只要让患者满足了表达的欲望，就可采用忽视法，因为有时就算你想接着说这事，患者自己可能却先引开话题，因为这本来就不是他真正想表达的意思。 忽视法常使用的方法如，微笑点头，表示“同意”或“请接着说””，“想不到你了解得还真详细”！ “嗯！你的看法与众不同！”

2

患者：“这个牙齿的设计，颜色都不错，可惜跟自己本来的牙齿还是有差距的。”医务人员：“你说得对，这种烤瓷牙的确不是最好的，若选用更好的材料，价格恐怕要高出现在的几倍以上。但这种材料做的修复体耐用性却跟最高档的产品相差不大，总体来说还是很值得的。”

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，3.医生与患者的对话

当患者提出的异议，有事实依据时，你应该承认并欣然接受，强力否认事实是不明智的举动。但记得，你要给患者一些补偿，让他取得心理的平衡，也就是让他产生一种感觉，产品的价值与价格一致的感觉。 产品的优点对患者是重要的，产品没有的优点对患者而言是较不重要的。

世界上没有一种十全十美的产品，当然要求产品的优点越多越好，但真正影响患者接受与否的关键点其实不多，补偿法能有效地弥补“产品”本身的弱点。 补偿法的运用范围非常广泛，效果也实在。 例如客户嫌车身过短时，汽车的销售人员可以告诉客户“车身短能让你停车非常方便，若你是大型的停车位，可同时停两部车”。

3

太极法用在沟通上的基本做法是当患者保健意识不强提出某些不治疗或不修复的异议时，医务人员能够回答说：“这正是我认为你要治疗或修复的原因！”也就是医生能立即将患者的反对意见，直接转换成为什么他必须治疗的理由。

我们在日常生活上也经常碰到类似太极法的说词。例如老板劝酒时，你说不会喝，老板立刻回应说：“就是因为不会喝，才要多喝多练习。”你想邀请女朋友出去玩，女朋友推托心情不好，不想出去，你会说：“就是心情不好，所以才需要出去散散心！”这些异议处理的方式，都可归类于太极法。

一，医生“你口内的牙位缺了几颗，怎么没有做修复？”患者：“我收入少，没有钱镶牙。” 医生“就是收入少，现在才更需要镶牙，不然任其发展下去，以后花的钱会更多。”

二，患者：“我年纪大了，好不好看没关系。” 医生：“就是年纪大了，才需精心设计，尽量让你看起来年轻一点。” 不然任其发展下去，看起来更老。

三，患者：“我的小孩，连刷牙都是草率了事，怎么可能会做牙齿保健？”医生：“窝沟封闭就是专门针对儿童对刷牙不重视自理能力不强而特别研发出的，对于保护孩子的牙齿效果很明显”。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，太极法

太极法能处理的不同看法多半是患者通常并不十分坚持的异议，特别是患者的一些藉口，太极法最大的目的，是让医生能藉处理不同意见而迅速地陈述他能带给患者的切身利益，以引起患者的重视。

4

陈姓患者：“太贵了，算便宜点吧！”医生：“陈先生，你也知道，价格会体现出成本，我相信你一定希望我们给你用好的材料和提供最好的服务，难道你希望我们给你的服务也打折吗？”患者：“我希望你能提供更多的方案让我选择。”医生：“陈先生，这三种是我们总结出来最受患者接受的方案了，难道你希望有更多种的方案，增加你费心去判断的负担吗？” 询问法在处理异议中扮演着两个角色： 透过询问，把握住患者真正的异议点。

医生在没有确认患者反对意见重点及程度前，直接回答患者的反对意见，往往可能会引出更多的异议，让沟通变得不通畅。

此时，医务人员能听到患者真实的反对原因及明确地把握住反对的真正原因，有较多的时间思考如何处理患者的反对意见。 有时医务人员也能通过患者提出反问的技巧，直接化解患者的异议。

5

人有一个通性，不管有理没理，当自己的意见被别人直接反驳时，内心总是不痛快，甚至会被激怒，尤其是遭到一位素昧平生的医生的正面反驳。

如果超过几次正面反驳患者，会让患者恼羞成怒，就算你说的都对，也没有恶意，还是会引起患者的反感，因此，医务人员最好不要开门见山地直接提出反对的意见。在表达不同意见时，尽量使用“是的……如果”的句法，不同意见的气氛的平稳过渡。用“是的”同意患者部分的意见，再“如果”表达在另外一种状况是否这样比较好。

患者很多是陌生人，他们大部份是很可爱的人，但其中也有固执者，有急性者，有自我防卫者。 请比较下面的两种说法，感觉是否天壤之别。 医 A：“你根本没了解我的意见，因为状况是这样的……” 医 B：“平心而论，在一

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，询问法

般的状况下，你说的都非常正确，如果状况变成这样，你看我们是不是应该……”。

医 A：“你的想法不正确，因为……” 医 B：“你有这样的想法，我理解，当我第一次听到时，我以前的想法和你完全一样，可是如果我们做进一步的了解后会发现……”。

养成用 B 的方式表达你不同的意见，你将受益无穷。“是的……如果……”，是源自“是的……但是……”的句法，因为“但是”的用词在转折时气氛过于生硬，强烈，很容易让患者感觉到你刚刚说的“是的”并没有含着多大诚意，你强调的是“但是”后面的理由，因此，若你使用“但是”时，要多加留意，以免失去了处理患者异议的原意。

有人说，是的……但是你……如果法，实际上是一种引导思维的方法，我觉得不错，如果我们这么说是为了改变某些患者错误的观念、让他接受新的观念，把沟通做得更好，又何乐而不为呢？

6

患者：“听说你们的烤瓷牙，做得并不好看，颜色也不漂亮”。医生：“有这种情况发生，我们感到非常抱歉。不知您能否提供准确的病例还是仅是听说？我们诊所的经营理念，就是质量第一。跟我们长期合作的是***加工厂，是全国或省很有名气的一个工厂。做出来的烤瓷牙很多患者都感到很满意。

在“是的……如果”法的说明中，我们已强调不要直接反驳患者。直接反驳患者容易陷入与患者争辩而不自觉，往往事后懊恼，但已难挽回。但有些情况你必须直接反驳以修正患者错误的观点。 例如：患者对你的技术，诚信有所怀疑时，患者引用的资讯不正确时。

出现上面两种状况时，你必须直接反驳，因为患者若对你的技术，诚信有所怀疑，进一步的接受治疗可能性很小。例如你对一家理发店的理发师的技术不信任，你以后会再去那家理发店理发吗？如果患者引用的资讯不正确，你能以正确的观点来证实说出你的理由，患者会很容易接受，反而对你更信任。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，反驳法

使用直接反驳技巧时，在用词用语方面要很留意，态度须诚恳，对事不对人，不能伤害患者的自尊心，要让患者感受到你的专业与敬业。这几种处理异议的技巧，如果能熟练应用，面对患者的异议时会更有信心。

技巧能帮助你提高效率，但对异议秉持正确的态度，才能使你面对患者异议时能冷静，沉稳，才能辨别异议的真伪，才能从异议中发掘患者的需求，才能把异议转换成每一个沟通机会。因此，医务人员们训练自己处理异议，不但要练习你的技巧，同时也要培养你面对患者异议的正确态度。

还有一些医务人员把患者的一次拒绝视为整个沟通失败，就放弃了。 事实上，患者的答复有时是片面的，没有认真地思考过自己的牙齿具体情况，如果放弃了，病情的加剧对于患者以后的损害是重大的。一次沟通失效，并不是整个沟通工作的失败，有时医务人员可以通过引导的方式来促成最后的共识，这从长远的眼光看，把病情扼杀在早期，更会体现出高尚的医德。

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

，

就算是最后达成认可，也浪费了患者和自己的时间。

重大异议解决后化解了患者的疑虑，你可以立即提出确认，因为重大的异议是患者决定是否接受的重要障碍，解决异议时实际上患者已经承认了方案的价值。为他的接受解除了障碍。

2

有时候难免碰到一些优柔寡断的患者，跟他的沟通好像总是缺少了点什么，他就是下不了决心，这时候可以给患者一些思想压力，促使患者加速做决定，同时能知道患者心理底线，如果患者仍然不能做出正面的决定，表示患者所期望的仍大于你目前所提供的。

当你沟通的内容能说出是可以为患者牙齿健康做出明显的效果或改善他的形象，就能发挥很强的说服力。 在讲解时自始至终认真听取对方的言论， 你

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注

沟通需要注意什么

知道了真正的异议，有如“柳暗花明又一村”，你可确确实实地掌握住患者真正的想法，只要能化解这个真正的异议，你的沟通效果就有很大的改善。

但是有的医务人员费了九牛两虎之力跟患者沟通，没能与患者达成共识，也有可能是你的话让他产生逆反心理。这有很多种原因，对你的技术不够信任或对诊所不信任，当然还有患者自己的原因，比如经济能力，旧观念，时间安排等造成没有达成共识，跟患者告辞的客套用词也需注意。

平常可以看到某些例子，比如有人要买一套衣服，进入服装店，店主笑容可掬，试穿了衣服不满意，没有买就要走，店主的态度就冷若冰霜，有的还会小声嘀咕，表示内心的不满，严重的甚至用藐视的眼神看着他离开，这种事不少见。 但是这样的后果是，除非那个准客户以后是喝醉酒或梦游，不然他是不会再去那个店铺买衣服了……

谢谢阅读本书

电子版内容发布到此结束、这仅是纸书的 **50%**内容而已，另一半更精彩。

若您觉得此书对您或您的朋友有帮助、请转发给他们，或直接购买实体纸书。

精装本经过修改内容更多更全面、并有很多精彩的书评。

网址 http://www.v8v8666.cn

联系 QQ 200000488　QQ 群号 95419423

淘宝店 http://shop33737212.taobao.com/

联系人：林医生 手机短信 15959661828　E-mail:　v8v8666@163.com

公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注
公众号里每天更新正畸、修复等临床操作视频
口腔视频，微信公众号里搜索qzkqsp1（茄子口腔视频1首字母）即可关注